

**PENINGKATAN KOMPETENSI PELAYANAN PRIMA MELALUI PENERAPAN
MODEL PEMBELAJARAN KOOPERATIF TIPE T4I UNTUK SISWA KELAS X
DI SMK MUHAMMADIYAH BERBAH SLEMAN YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan



**Oleh:
TITI WIRANTI
NIM. 11513242001**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK BUSANA
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK BOGA DAN BUSANA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
JULI 2013**

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul **“Peningkatan Kompetensi Pemberian Pelayanan Secara Prima Melalui Penerapan Model Pembelajaran Kooperatif Tipe TAI Kelas X di SMK Muhammadiyah Berbah”** yang disusun oleh Titi Wiranti, NIM 11513242001 ini telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk diujikan.



Yogyakarta, 12 Juni 2013

Dosen Pembimbing

Sri Emi Yuli Suprihatin, M.Si
NIP., 19620503 198702 2 001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“Peningkatan Kompetensi Pelayanan Prima Melalui Penerapan Model Pembelajaran Kooperatif Tipe TAI untuk Siswa Kelas X di SMK Muhammadiyah Berbah Sleman Yogyakarta”** yang disusun oleh Titi Wiranti, NIM 11513242001 ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 27 Juni 2013 dan dinyatakan lulus.


DEWAN PENGUJI :

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Sri Emi Yuli Suprihatin, M.Si	Ketua Penguji		22-7-2013
Noor Fitrihana, M.Eng	Sekretaris		22-7-2013
Enny Zuhni Khayati, M.Kes	Penguji Utama		22-7-2013



Yogyakarta, Juli 2013

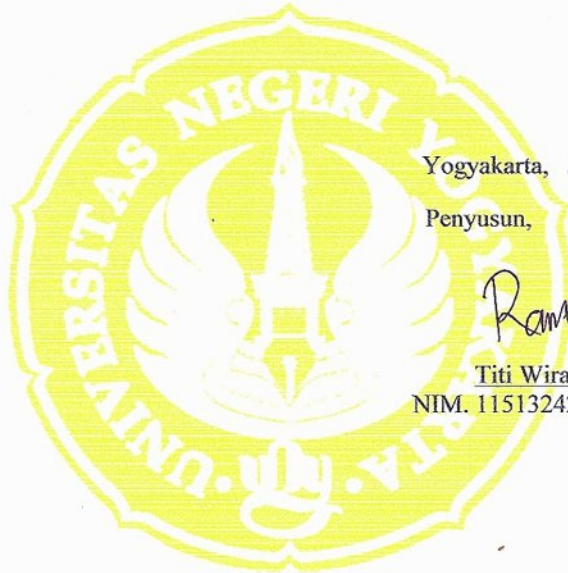
Fakultas Teknik
Dekan FT UNY


Dr. Moch. Bruri Triyono
NIP. 19560216 198603 1 003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir Skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali pada bagian-bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Tanda tangan dosen penguji yang tertera dalam halaman pengesahan adalah asli. Jika tidak asli, saya siap menerima sanksi ditunda yudisium pada periode berikutnya.



Yogyakarta, Juni 2013

Penyusun,

Ramda

Titi Wiranti
NIM. 11513242001

MOTTO

Ridho Allah tergantung dari ridho orang tua

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari satu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.

(Q.S Al -Insyirah 6 -7)

Hari ini harus lebih baik dari hari kemarin, bersyukur atas segala yang telah dijalani dan selalu belajar mengambil hikmah dari setiap kejadian.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah berkat rahmat Allah yang maha Kuasa, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir skripsi ini. Karya yang sederhana ini saya persembahkan kepada:

- *Ibu tercinta” Ibu Jariyah” dan Ayah tercinta “Bapak Samijatun, B.A”, terima kasih atas segala kasih sayang dan doa yang selalu tercurah untukku, penyemangat dan penguat langkahku.*
- *Kakakku “Ismi Sutantri, S.Pd ” yang telah banyak membantuku, semoga selalu sukses untukmu.*
- *Suamiku tercinta “Didik Gunawan, S.T” terima kasih atas semangat serta dukungan yang tiada henti selalu diberikan kepadaku.*
- *Putriku “Alin Nadhira”, yang selalu menjadi motivasi setiap langkahku semoga menjadi anak yang sholehah.amin*
- *Sahabat – sahabatku “Mudrikah, Tina, Yan, Elok, Dyah, Fitri dan Giyani” yang telah banyak membantuku dan akan selalu aku rindukan*
- *Teman-teman Pendidikan Teknik Busana PKS 2011 terima kasih atas kebersamaan dan persaudaraan. Perjalanan bersama kalian, menorehkan banyak pengalaman dan pelajaran yang sangat bermakna untukku*
- *Almamaterku Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan fasilitas dan ilmu pengetahuan selamaku belajar*

**PENINGKATAN KOMPETENSI PELAYANAN PRIMA MELALUI PENERAPAN
MODEL PEMBELAJARAN KOOPERATIF TIPE *TAI* UNTUK SISWA KELAS X
DI SMK MUHAMMADIYAH BERBAH SLEMAN YOGYAKARTA**

**Titi Wiranti
NIM. 11513242001
ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui 1) Penerapan model pembelajaran kooperatif tipe *Team Assisted Individualization (TAI)* untuk meningkatkan keaktifan belajar siswa dalam peningkatan kompetensi pelayanan prima kelas X; 2) keaktifan belajar siswa kelas X dengan menerapkan model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* dalam peningkatan kompetensi pelayanan prima.; 3) peningkatan kompetensi pelayanan prima melalui model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* untuk siswa kelas X .

Penelitian ini merupakan penelitian tindakan kelas dengan desain model Kemmis dan Taggart dengan tiga tahapan yang meliputi (1) Perencanaan, (2) Tindakan dan Pengamatan, (3) Refleksi. Subyek penelitian ini adalah siswa kelas X di SMK Muhammadiyah Berbah yang berjumlah 21 siswa dengan subjek penelitian ditentukan berdasarkan teknik *purposive sampling*, objek penelitian ini adalah peningkatan kompetensi memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, tes dan dokumentasi. Uji validitas berdasarkan kepada *judgement expert* dan uji reliabilitas dengan rumus *alfa Cronbach*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dengan prosentase.

Hasil penelitian menunjukkan: 1) Model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* untuk meningkatkan aktivitas belajar siswa dalam kompetensi pelayanan prima yang dilaksanakan dengan langkah-langkah: (a) menyampaikan tujuan dan memotivasi siswa (b) menyajikan informasi, (c) mengorganisasikan siswa dalam kelompok kooperatif , (d) diskusi kelompok, (e) evaluasi dan (f) memberikan penghargaan; hasil yang dicapai pada pelaksanaan pembelajaran siklus I sebesar 72,4% pembelajaran terlaksana dengan baik dan meningkat pada siklus II menjadi 96,65% pembelajaran terlaksana dengan sangat baik 2) Aktivitas belajar siswa tercapai dalam kategori aktif yaitu terdapat 17 siswa (80,95%) tergolong aktif dan 4 siswa (19,05%) tergolong cukup aktif; 3) Kompetensi belajar siswa mengalami peningkatan sebesar 14%, terbukti 21 siswa (100%) tergolong tuntas dan dari nilai rata-rata yang dicapai siklus I 70,67 dan meningkat menjadi 79,62 pada siklus II; Dengan demikian kompetensi belajar siswa meningkat melalui model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* terbukti. Artinya melalui model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* pada kompetensi memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal dapat tercapai sesuai kriteria KKM ≥ 70 .

Kata Kunci : *Kompetensi, memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal, model pembelajaran kooperatif tipe TAI*

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi dengan judul "Peningkatan Kompetensi Pelayanan prima melalui Penerapan Model Pembelajaran Kooperatif Tipe *TAI* di SMK Muhammadiyah Berbah " dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dengan terselesaikannya Skripsi ini berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini ucapan terimakasih saya sampaikan kepada :

1. Prof. Dr. Rochmat Wahab, M. Pd, M.A, selaku Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Dr. Moch. Bruri Triyono, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Noor Fitrihana, M. Eng, selaku Ketua Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana Universitas Negeri Yogyakarta.
4. Sri Emy Yuli Suprihatin, M.Si selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran kepada penulis selama penyusunan skripsi.
5. Kepala SMK Muhammadiyah Berbah yang telah memberikan izin observasi.
6. Drs. Supriyadi, selaku guru mata pelajaran pelayanan prima dan selaku Kepala sekolah SMK Muhammadiyah Berbah.
7. Tim Penguji yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan dan saran dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
8. Teman-teman mahasiswa jurusan pendidikan teknik busana atas pemberian motivasi dan kerjasamanya.
9. Orang tua yang selalu mendoakan dan memotivasi dalam pembuatan tugas akhir skripsi dalam penelitian ini.

10. Almamater yang telah memberikan sarana dan prasarana pendukung selama menempuh kuliah di UNY.
11. Semua pihak terkait yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata penyusun berharap Tugas Akhir Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.

Yogyakarta, Juni 2013

Penyusun

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	6
 BAB II KAJIAN TEORI.....	 8
A. Deskripsi Teori.....	8
1. Kompetensi.....	8
a. Pengertian Kompetensi.....	8
b. Pencapaian Kompetensi.....	10
2. Aktivitas Belajar.....	14
a. Pengertian Aktivitas Belajar.....	14
b. Jenis Aktivitas Belajar.....	16
c. Faktor-faktor yang mempengaruhi aktivitas belajar.....	17
d. Prinsip-prinsip Aktivitas belajar siswa.....	18
e. Mengukur Aktivitas Belajar Siswa.....	19
3. Pelayanan Prima.....	21
a. Tinjauan mata pelajaran pelayanan prima.....	21
b. Tinjauan Kompetensi dasar memberikan bantuan kepada pelanggan internal maupun eksternal.....	22
c. Memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal.....	23

4. Penelitian Tindakan Kelas.....	37
a. Pengertian Penelitian Tindakan kelas.....	37
b. Karakteristik penelitian tindakan kelas.....	38
c. Tujuan dan Manfaat penelitian tindakan kelas.....	39
d. Model penelitian tindakan kelas.....	40
e. Prosedur Penelitian Tindakan Kelas.....	42
5. Model Pembelajaran.....	44
a. Pengertian Model pembelajaran.....	44
b. Macam-macam Model Pembelajaran.....	46
6. Model Pembelajaran Kooperatif.....	48
a. Pengertian Pembelajaran kooperatif.....	48
b. Ciri-ciri pembelajaran Kooperatif.....	50
c. Tujuan Pembelajaran Kooperatif.....	51
d. Langkah-langkah Pembelajaran Kooperatif.....	53
e. Macam-macam Pembelajaran Kooperatif.....	53
f. Keunggulan dan Kelemahan Pembelajaran Kooperatif.....	56
7. Model Pembelajaran Kooperatif Tipe <i>TAI</i>	60
a. Pengertian Pembelajaran Kooperatif Tipe <i>TAI</i>	60
b. Komponen <i>TAI</i>	61
c. Tahapan Pembelajaran Kooperatif Tipe <i>TAI</i>	62
d. Kelebihan dan kekurangan Pembelajaran Kooperatif Tipe <i>TAI</i>	64
B. Penelitian yang Relevan.....	65
C. Kerangka Berfikir.....	68
D. Hipotesis Tindakan.....	69
BAB III METODE PENELITIAN.....	70
A. Jenis Penelitian.....	70
B. Desain Penelitian.....	71
C. Setting Penelitian.....	74
D. Subjek dan Objek Penelitian.....	74
E. Prosedur Penelitian.....	75
F. Teknik Pengumpulan Data.....	80
G. Instrumen Penelitian.....	82
H. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	86
I. Teknik Analisa Data.....	91
J. Kriteria Keberhasilan.....	95
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	97
A. Hasil Penelitian.....	97
1. Gambaran Lokasi Penelitian.....	97
2. Kondisi Sebelum Tindakan.....	98

3. Penerapan model pembelajaran kooperatif tipe <i>TAI</i>	103
B. Pembahasan.....	130
1. Penerapan Model Pembelajaran kooperatif <i>TAI</i> dalam kompetensi pelayanan prima.....	130
2. Aktivitas Belajar Siswa.....	137
3. Peningkatan Kompetensi Belajar Siswa.....	141
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	145
A. Simpulan.....	145
B. Implikasi.....	148
C. Saran.....	148
 DAFTAR PUSTAKA	150
LAMPIRAN	152

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Dasar Kompetensi Kejuruan Bidang Keahlian Tata Busana.....	10
Tabel 2. Kompetensi dan Indikator memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal.....	23
Tabel 3. Langkah-Langkah Model Pembelajaran Kooperatif.....	53
Tabel 4. Posisi Penelitian Penulis.....	67
Tabel 5. kisi-kisi instrument observasi pelaksanaan pembelajaran.....	83
Tabel 6. Kisi-Kisi Instrumen Observasi aktivitas siswa dalam Pelaksanaan Pembelajaran Kooperatif Tipe <i>TAI</i>	84
Tabel 7. Kisi-kisi tes pencapaian kompetensi.....	84
Tabel 8. Interpretasi Nilai Reliabilitas.....	90
Tabel 9. Hasil Uji Reabilitas.....	90
Tabel 10. Kategori Keaktifan Siswa Dalam Pembelajaran.....	92
Tabel 11. Kriteria Keterlaksanaan pembelajaran.....	93
Tabel 12. Kriteria Ketuntasan Minimal.....	95
Tabel 13. Kualifikasi hasil nilai kompetensi memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal.....	95
Tabel 14. Kriteria Keberhasilan pada penelitian tindakan kelas.....	96
Tabel 15. Pencapaian kompetensi Tes Pilihan ganda (Sebelum Tindakan).....	101
Tabel 16. Data Hasil Kompetensi Tes pilihan ganda (Pra siklus) berdasarkan KKM.....	101
Tabel 17. Distribusi Frekuensi Kategori kompetensi Siswa Pra siklus.....	102
Tabel 18. Distribusi Frekuensi Kategori aktivitas belajar siswa siklus I.....	111
Tabel 19. Data Observasi Aktivitas Belajar Siswa Pada Siklus I.....	111
Tabel 20. Data Hasil peningkatan kompetensi tes pilihan ganda siklus I.....	112
Tabel 21. Data pencapaian kompetensi memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal tes pilihan ganda siklus I berdasarkan KKM.....	113
Tabel 22. Distribusi frekuensi Kategori kompetensi siswa siklus I.....	114
Tabel 23. Distribusi frekuensi kategori aktivitas belajar siswa siklus II.....	116
Tabel 24. Refleksi dan upaya perbaikan.....	125
Tabel 25. Data indikator Observasi aktivitas Belajar siswa pada siklus II.....	125
Tabel 26. Data siswa dalam peningkatan kompetensi pemberian bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal siklus II.....	126
Tabel 27. Data Kompetensi tes pilihan ganda siklus II berdasarkan KKM.....	127
Tabel 28. Distribusi frekuensi kategori kompetensi siswa siklus II.....	128
Tabel 29. Perbandingan Presentasi Aktivitas Belajar siswa.....	138
Tabel 30. Perbandingan peningkatan Kompetensi siswa.....	142

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Berfikir.....	69
Gambar 2. Model Kemmis & Taggart.....	72
Gambar 3. Grafik Perbandingan peningkatan kompetensi memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal pada Prasiklus dan Siklus II.....	114
Gambar 4. Grafik Perbandingan peningkatan kompetensi memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal pada siklus I dan Siklus II.....	127
Gambar 5. Grafik Peningkatan Aktivitas belajar siswa pada Siklus I dan siklus II.....	139
Gambar 6. Perbandingan jumlah ketuntasan belajar siswa pada kompetensi memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal pada Pra siklus, siklus I dan Siklus II.....	144

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1.	Instrumen Penelitian..... 153
	1.1 Silabus Pembelajaran..... 154
	1.2 RPP Siklus I..... 160
	1.3 RPP Siklus II..... 165
	1.4 Tes Pilihan Ganda..... 190
	1.5 Lembar Observasi Aktivitas Belajar Siswa..... 196
	1.6 Lembar Keterlaksanaan Model Pembelajaran Kooperatif Tipe <i>TAI</i> 200
Lampiran 2.	Uji Validitas dan Reliabilitas..... 207
	2.1 Uji Validitas..... 208
	2.2 Uji Reliabilitas..... 236
Lampiran 3.	Hasil Penelitian..... 238
	3.1 Daftar Nama dan Presensi Siswa Kelas X Busana butik..... 239
	3.2 Daftar Nama siswa untuk masing-masing kelompok Belajar..... 240
	3.3 Prosedur Pelaksanaan Tindakan Siklus I..... 241
	3.4 Prosedur Pelaksanaan Tindakan Siklus II..... 242
	3.5 Hasil Observasi Keterlaksanaan Pembelajaran Memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal dengan Model pembelajaran Kooperatif Tipe <i>TAI</i> Prasiklus 243
	3.6 Hasil Observasi Keterlaksanaan Pembelajaran Memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal dengan Model pembelajaran Kooperatif Tipe <i>TAI</i> Siklus I..... 246
	3.7 Hasil Observasi Keterlaksanaan Pembelajaran Memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal dengan Model Pembelajaran Kooperatif Tipe <i>TAI</i> Siklus II..... 249
	3.8 Hasil Observasi Aktivitas Belajar Siswa Pra Siklus..... 252
	3.9 Hasil Observasi Aktivitas Belajar Siswa Siklus I..... 253
	3.10 Hasil Observasi Aktivitas Belajar Siswa Siklus II..... 254
	3.11 Peningkatan Aktivitas Belajar siswa..... 255
	3.12 Hasil Penilaian Tes pilihan ganda Siklus I..... 256
	3.13 Hasil Penilaian Tes Pilihan Ganda Siklus II..... 257
	3.14 Peningkatan Hasil Penilaian Tes Pilihan Ganda..... 258

Lampiran 4.	Analisis Data.....	259
	4.1 Analisis Data Hasil Observasi Aktivitas Belajar Siswa Prasiklus,siklus I dan siklus II.....	260
	4.2 Analisis Data Hasil Tes Pilihan Ganda prasiklus, siklus I, dan Siklus II.....	267
Lampiran 5.	Surat Ijin Penelitian.....	268
	5.1 Permohonann izin Penelitian.....	269
	5.2 Surat Keterangan Izin dari SETDA.....	270
	5.3 Surat Keterangan Izin dari Dinas Perizinan.....	271
	5.4 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian.....	272
	5.5 SK Ujian.....	273
Lampiran 6.	Dokumentasi Foto Kegiatan Penelitian	274

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan salah satu penentu mutu sumber daya manusia. Jika kualitas pendidikan di suatu negara baik maka sumber daya manusia yang dibentuk akan baik pula. Untuk itu, pemerintah Republik Indonesia memberikan perhatian yang cukup besar terhadap dunia pendidikan dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan. Salah satu langkahnya yaitu meningkatkan kurikulum sekolah menengah kejuruan termasuk bidang keahlian tata busana. Tujuan bidang keahlian tata busana adalah mendidik peserta didik dengan keahlian dan keterampilan dalam program keahlian tata busana, agar dapat bekerja secara mandiri atau mengisi pekerjaan yang ada di dunia usaha dan dunia industri sebagai tenaga kerja tingkat menengah (Depdikbud, 2004: 5).

Berbicara tentang mutu pendidikan tidak akan lepas dari kegiatan belajar. Belajar ialah suatu proses usaha yang dilakukan seseorang untuk memperoleh suatu perubahan tingkah laku yang baru secara keseluruhan, sebagai hasil pengalamannya sendiri dalam interaksi dengan lingkungannya (Slameto, 2010:10). Belajar dilakukan untuk mengusahakan adanya perubahan perilaku pada individu yang belajar. Kegiatan belajar disekolah sangat dipengaruhi oleh peran guru sebagai fasilitator dalam penyampaian materi. Oleh sebab itu dalam penyajian materi seorang guru harus pandai memilih model, pendekatan, strategi, dan media yang tepat serta cara

penguasaan kelas yang sesuai dengan kondisi siswa agar siswa tidak merasa bosan tetapi justru tertarik.

Proses pembelajaran yang terjadi selama ini lebih banyak didominasi oleh guru, guru merasa kurang berhasil dalam menyampaikan materi-materi pelajaran untuk siswa, terlihat dari nilai KKM belum tercapai dan siswa dalam pembelajaran cenderung pasif hanya menerima saja informasi-informasi yang diberikan guru, siswa lebih banyak mendengar, menulis dan mempraktekkan apa yang diinformasikan guru.

Dalam proses pembelajaran interaksi antara guru dengan siswa kurang dan interaksi antara siswa dengan siswa kurang dan hal ini membuat siswa tidak aktif untuk belajar. Materi, pendekatan, strategi, metode dan teknik pembelajaran harus disusun sesuai dengan minat, kemampuan dan kebutuhan siswa agar proses pembelajaran berjalan efektif sehingga tercapai kompetensi yang sesuai sasaran. Untuk itu, seorang guru membutuhkan sebuah model pembelajaran yang tepat dan efektif dalam pelaksanaan pembelajaran. Guru dituntut dapat berperan aktif dalam dunia pendidikan sehingga memberikan peluang untuk guru mengembangkan kreativitasnya, dapat dilakukan upaya-upaya kreatif dan inovatif, misalnya pembelajaran yang mampu menghasilkan lulusan yang berkompeten dengan harapan dapat mengembangkan pemahaman, ketelitian, kreativitas, keaktifan, kekritisan dan kecerdasan siswa. Selain itu, siswa mampu mengikuti kegiatan belajar mengajar dengan baik, aktif, dan menyenangkan.

Berdasarkan uraian di atas, diperlukan adanya suatu pembelajaran yang menarik, mudah dipahami, membuat aktif siswa dan tidak membosankan yang dapat menumbuhkan interaksi dengan siswa lain guna mencapai tujuan pembelajarannya melalui penerapan model pembelajaran kooperatif.

Salah satu model pembelajaran kooperatif yaitu *Team Assisted Individualization* (TAI), diharapkan dapat memberikan solusi dan suasana baru yang menarik dalam pengajaran sehingga memberikan suatu konsep baru. Pembelajaran *TAI* membawa konsep pemahaman inovatif, dan menekankan keaktifan siswa, diharapkan dapat meningkatkan kompetensi belajar siswa.

Pembelajaran kooperatif tipe *TAI* ini diyakini dapat menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh guru mata pelajaran pelayanan prima di SMK Muhammadiyah Berbah yaitu tindakan guru dalam menyampaikan materi pelayanan prima belum dapat terlaksana dengan baik terbukti dari hasil observasi peneliti nilai KKM pelayanan prima masih belum mencapai nilai KKM, sehingga model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* didesain untuk mengatasi kesulitan belajar siswa secara individual, siswa yang lemah dapat terbantu dalam menyelesaikan masalah dan diajarkan bagaimana bekerja dalam suatu kelompok, siswa yang pandai dapat terbantu dalam mengembangkan kemampuan keterampilannya, serta adanya rasa tanggung jawab dalam kelompok dalam menyelesaikan masalah. Oleh karena itu, kegiatan pembelajarannya lebih banyak digunakan untuk pemecahan

masalah, ciri khas pada tipe *TAI* ini adalah untuk mengatasi kesulitan-kesulitan siswa dengan bekerja sama secara berkelompok.

Hasil pengamatan dilapangan, metode yang digunakan guru dalam mata pelajaran pelayanan prima masih mempergunakan model pembelajaran langsung dengan metode konvensional yaitu model pembelajaran yang masih dominan dengan metode ceramah yang masih terpusat pada guru serta siswa kurang berperan aktif dalam pembelajaran. Sehingga diperlukan variasi metode agar proses belajar lebih menyenangkan sehingga dapat meningkatkan keaktifan siswa dan materi pelayanan prima dapat diserap dengan baik oleh siswa. Maka dari itu diharapkan dengan adanya metode *TAI* ini dapat meningkatkan kompetensi belajar siswa. Atas latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka pentingnya dilakukan penelitian untuk mengetahui peningkatan kompetensi pelayanan prima dengan penerapan kooperatif tipe *TAI* untuk siswa kelas X di SMK Muhammadiyah Berbah.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, timbul beberapa masalah yang diidentifikasi sebagai berikut:

1. Masih menggunakannya model konvensional yaitu dominan dengan menggunakan metode ceramah. Pembelajaran konvensional ini kurang memberikan kesempatan pada siswa untuk belajar mengembangkan ide dan mengajukan pertanyaan, menimbulkan kebosanan, kejenuhan, bahkan mengantuk, sehingga pengetahuan yang didapat tidak maksimal dan cepat lupa.

2. Keaktifan siswa dalam proses belajar mengajar masih rendah, kebanyakan siswa pasif sehingga dibutuhkan variasi model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* yang bersifat kerja sama atau kelompok dan menyenangkan.
3. Hasil nilai kompetensi belajar siswa pada mata pelajaran pelayanan prima masih dibawah Kriteria Ketuntasan Minimal yaitu nilai <70 .

C. Batasan Masalah

Pembatasan masalah bertujuan untuk menyederhanakan dan membatasi ruang lingkup penelitian agar lebih mudah difahami dan dipelajari. Dari identifikasi masalah di atas maka penelitian ini dibatasi pada aspek aktivitas belajar siswa yang meliputi *visual activities*, *Oral activities* dan *motor activities* dan pada aspek kognitif dalam peningkatan kompetensi pelayanan prima melalui penerapan model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* untuk siswa kelas X di SMK Muhammadiyah Berbah.

D. Rumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan hal yang sangat penting, karena akan menjadi penuntun bagi langkah-langkah selanjutnya. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah penerapan model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* untuk meningkatkan keaktifan belajar siswa dalam peningkatan kompetensi pelayanan prima kelas X di SMK Muhammadiyah Berbah ?
2. Bagaimana keaktifan belajar siswa kelas X di SMK Muhammadiyah Berbah dengan menerapkan model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* dalam peningkatan kompetensi pelayanan prima kepada pelanggan ?

3. Bagaimana peningkatan kompetensi dalam pembelajaran pelayanan prima melalui penerapan model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* untuk siswa kelas X di SMK Muhammadiyah Berbah ?

E. Tujuan penelitian

Sesuai dengan permasalahan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah

1. Mengetahui penerapan model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* untuk meningkatkan keaktifan belajar siswa dalam peningkatan kompetensi pelayanan prima kelas X di SMK Muhammadiyah Berbah .
2. Mengetahui keaktifan belajar siswa kelas X di SMK Muhammadiyah Berbah melalui penerapan model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* dalam peningkatan kompetensi pelayanan prima.
3. Mengetahui peningkatan kompetensi dalam pembelajaran pelayanan prima melalui penerapan model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* untuk siswa kelas X di SMK Muhammadiyah Berbah

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang sangat tinggi terutama bagi

1. Peneliti
 - a. Mendapat pengalaman dalam melakukan sebuah penelitian.
 - b. Mendapat pengalaman melalui sebuah penelitian dalam memilih dan menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe *TAI*

- c. Mendapatkan pengetahuan tentang peningkatan kompetensi pemberian pelayanan secara prima dengan penerapan kooperatif tipe *TAI* untuk siswa kelas X di SMK Muhammadiyah Berbah

2. Guru Bidang Studi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat sebagai solusi permasalahan-permasalahan dalam meningkatkan kompetensi belajar siswa dan aktivitas belajar siswa dalam mata pelajaran pelayanan prima.

3. Sekolah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas proses belajar-mengajar di sekolah serta menciptakan siswa yang berkualitas.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Kompetensi

a. Pengertian Kompetensi

Kompetensi diartikan sebagai kecakapan yang memadai untuk melakukan suatu tugas atau memiliki ketrampilan dan kecakapan yang disyaratkan (Suhaenah Suparno, 2001:7). Menurut (Hamzah, 2007: 78) kompetensi sebagai karakteristik yang menonjol bagi seseorang dan mengindikasikan cara-cara berperilaku atau berfikir dalam segala sesuatu dan berlangsung terus dalam periode waktu yang lama, sedangkan menurut Johnson (dalam Suhaenah Suparno, 2001: 27) kompetensi sebagai perbuatan rasional yang memuaskan untuk memenuhi tujuan dalam kondisi yang diinginkan.

Menurut E.Mulyasa (2008: 37) menyatakan bahwa kompetensi merupakan perpaduan dari pengetahuan, keterampilan, nilai dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berfikir dan bertindak.

Menurut Wina Sanjaya (2006: 68) dalam konteks pengembang kurikulum, kompetensi adalah perpaduan dari pengetahuan, keterampilan, nilai dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berfikir, nilai dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berfikir dan bertindak. Seseorang yang memiliki kompetensi tertentu bukan hanya

mengetahui, tetapi juga dapat memahami dan menghayati bidang tersebut yang tercermin dalam pola perilaku-perilaku sehari-hari

Menurut Finch Crunkilton yang dikutip E.Mulyasa (2008: 38) mengartikan kompetensi sebagai penguasaan terhadap suatu tugas, keterampilan, sikap, dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kompetensi mencakup tugas, keterampilan, sikap dan apresiasi yang harus dimiliki oleh peserta didik untuk dapat melaksanakan tugas-tugas pembelajaran sesuai dengan jenis pekerjaan tertentu.

Dari definisi di atas kompetensi dapat digambarkan sebagai kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas mengintegrasikan pengetahuan, ketrampilan, sikap dan kemampuan untuk membangun pengetahuan yang didasarkan pada pengalaman serta pembelajaran yang dilakukan. Profil kompetensi lulusan SMK terdiri dari kompetensi umum dan kompetensi kejuruan. Masing-masing telah mengacu tujuan pendidikan nasional, Sedangkan kompetensi kejuruan mengacu kepada Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI). SMK terbagi dalam beberapa bidang keahlian, salah satunya adalah bidang keahlian tata busana. Setiap bidang keahlian mempunyai tujuan menyiapkan peserta didiknya untuk bekerja dalam bidang tertentu. Secara khusus tujuan program keahlian tata busana adalah membekali peserta didik dengan ketrampilan, pengetahuan, dan sikap agar berkompeten.

Tabel 1. Dasar Kompetensi Kejuruan Bidang Keahlian Tata Busana

Standar Kompetensi	Kompetensi Dasar
1. Menerapkan Keselamatan, Kesehatan kerja dan Lingkungan Hidup	1.1 Mendeskripsikan kesehatan dan keselamatan kerja (K3) 1.2 Melaksanakan Prosedur K3 1.3 Menerapkan Konsep Lingkungan Hidup 1.4 Menerapkan ketentuan Pertolongan pertama Pada kecelakaan
2. Melaksanakan Pemeliharaan Kecil	2.1 mengidentifikasi jenis-jenis Alat Jahit 2.2 Mengoperasikan Mesin dan Menguji Kinerjanya 2.3 memperbaiki kerusakan kecil pada mesin 2.4 memelihara Mesin
3. Melaksanakan Pelayanan Secara Prima pada pelanggan (Customer Care)	3.1 Melakukan Komunikasi di Tempat Kerja 3.2 Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Internal dan Eksternal 3.3 Bekerja Dalam Satu Tim

Sumber: KTSP 2009

Dasar kompetensi kejuruan merupakan kompetensi yang termuat dalam program produktif kurikulum SMK. Program produktif berfungsi membekali peserta didik agar memiliki kompetensi kerja sesuai Standar Kompetensi Nasional (SKN).

b. Pencapaian Kompetensi

Indikator merupakan ukuran, karakteristik, ciri-ciri, perbuatan atau proses yang berkontribusi atau menunjukkan ketercapaian suatu kompetensi dasar. Indikator pencapaian kompetensi dirumuskan dengan menggunakan kata kerja operasional yang dapat diukur seperti mengidentifikasi, menghitung, membedakan, menyimpulkan, menceritakan kembali, mempraktekkan, mendemonstrasikan dan mendiskripsikan standar kompetensi (Departemen Pendidikan Nasional, 2007: 21)

Indikator pencapaian kompetensi dikembangkan oleh guru dengan memperhatikan perkembangan dan kemampuan peserta didik. Setiap kompetensi dasar dikembangkan menjadi dua atau lebih indikator pencapaian kompetensi. Hal ini sesuai dengan keluasan dan kedalaman kompetensi dasar terkait. Indikator pencapaian kompetensi yang menjadi bagian dari silabus dijadikan acuan dalam merancang penilaian (Depatemen Pendidikan Nasional, 2007: 21).

Kriteria Ketuntasan Minimal KKM setiap indikator dalam suatu kompetensi dasar diberikan skor 0-100. Kriteria ideal pencapaian masing-masing indikator adalah lebih dari 70, tetapi sekolah dapat menetapkan kriteria atau tingkat pencapaian indikator dengan acuan tingkat kemampuan akademis peserta didik, kompleksitas indikator dan ketersediaan daya dukung guru serta sarana dan prasarana.

Kompetensi belajar harus dikuasai peserta didik perlu dinyatakan sedemikian rupa agar dapat dinilai, sebagai wujud dari hasil belajar peserta didik yang mengacu pada pengalaman langsung. Peserta didik perlu mengetahui tujuan belajar dan tingkat penguasaan yang akan digunakan sebagai kriteria pencapaian secara eksplisit, dikembangkan berdasarkan tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dan memiliki kontribusi terhadap kompetensi-kompetensi yang sedang dipelajari.

Adapun yang dimaksud pencapaian kompetensi menurut Putrohari (2009: 10) yaitu:

Pencapaian kompetensi adalah pengetahuan, pengertian, dan keterampilan yang dikuasai sebagai hasil pengalaman pendidikan

husus. Kita mengartikan pengetahuan sebagai bagian tertentu dari informasi. Pengertian mempunyai implikasi kemampuan mengekspresikan pengetahuan ini ke berbagai cara, melihat hubungan dengan pengetahuan lain dan dapat mengaplikasikannya kesituasi baru contoh dan masalah, keterampilan kita artikan mengetahui bagian mengerjakan sesuatu.

Lebih lanjut Putrohari mengemukakan alasan perlu dilakukannya pengukuran pencapaian kompetensi yaitu:

Untuk menggambarkan pengetahuan dan keterampilan siswa atau sebagai dasar untuk mengambil keputusan. Fungsi penting pada tes pencapaian adalah memberi umpan balik dengan mempertimbangkan efektifitas pembelajaran, pengetahuan pada performance siswa, membantu guru untuk mengevaluasi pembelajaran mereka dengan menunjuk area dimana pembelajaran telah efektif dan area dimana siswa belum menguasai. Informasi ini dapat digunakan untuk merencanakan pembelajaran selanjutnya dan memberi nasehat untuk metode pembelajaran alternative, selain sebagai umpan balik alasan mengukur pencapaian adalah untuk memberi motivasi, menentukan peringkat, profesiensi adalah memberikan sertifikat bahwa siswa telah mencapai tingkat kemampuan minimal dalam suatu bidang tertentu.

Penilaian berbasis kompetensi harus ditujukan untuk mengetahui tercapainya kompetensi dasar yang telah ditetapkan sehingga dapat diketahui tingkat penguasaan materi standar kompetensi oleh peserta didik (Martinis Yamin, 2007: 199).

Menurut Gordon yang dikutip E.Mulyasa (2008: 38) menjelaskan beberapa aspek atau ranah yang terkandung dalam konsep kompetensi sebagai berikut:

- 1) Pengetahuan (*knowledge*) yaitu kesadaran dalam bidang kognitif, misalnya seorang guru mengetahui cara melakukan identifikasi kebutuhan belajar, dan bagaimana melakukan pembelajaran terhadap peserta didik sesuai kebutuhan.
- 2) Pemahaman (*understanding*) yaitu keadaan kognitif dan afektif yang dimiliki individu. Misalnya seorang guru yang akan melaksanakan pembelajaran harus memiliki pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi peserta didik agar dapat melaksanakan pembelajaran secara efektif dan efisien.
- 3) Kemampuan (*skill*) adalah sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melakukan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Misalnya kemampuan guru dalam memilih dan membuat alat peraga sederhana untuk member kemudahan belajar kepada peserta didik.
- 4) Nilai adalah suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang. Misalnya standar perilaku guru dalam pembelajaran (kejujuran, keterbukaan, demokratis, dll).
- 5) Sikap (*Attitude*) yaitu perasaan (senang, tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap krisis ekonomi, perasaan terhadap kenaikan gaji dan sebagainya.
- 6) Minat (*interes*) adalah kecenderungan seseorang untuk melakukan sesuatu perbuatan. Misalnya minat untuk mempelajari atau melaksanakan sesuatu.

Sedangkan Benyamin Blomm yang dikutip Sudjana (1989: 22) mengemukakan secara garis besar membagi hasil belajar menjadi 3 aspek yaitu:

- 1) Aspek kognitif berkenaan dengan hasil belajar intelektual, yakni pengetahuan atau ingatan, pemahaman aplikasi, sintesis, dan evaluasi
- 2) Aspek afektif berkenaan dengan sikap yakni penerimaan, jawaban, penilaian, organisasi dan internalisasi
- 3) Aspek psikomotor berkenaan dengan hasil belajar keterampilan dan kemampuan bertindak

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pencapaian kompetensi adalah kemampuan yang dimiliki siswa melalui penilaian yang dapat diukur untuk memperoleh aspek kognif, afektif dan psikomotor. Penilaian tersebut

bertujuan untuk menetapkan keberhasilan peserta didik dalam menguasai satu unit kompetensi tertentu

2. Aktivitas Belajar

a. Pengertian Aktivitas Belajar

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1994: 20), aktivitas artinya adalah “kegiatan atau keaktifan”. W.J.S. Poewadarminto menjelaskan aktivitas sebagai suatu kegiatan atau kesibukan. Belajar menurut Dimiyati dan Mudjiono (1999:7) merupakan tindakan dan perilaku siswa yang kompleks. Selanjutnya Sardiman (1994: 24) menyatakan: “ Belajar sebagai suatu proses interaksi antara diri manusia dengan lingkungannya yang mungkin berwujud pribadi, fakta, konsep ataupun teori ”, sedangkan menurut Menurut Oemar Hamalik (2001: 28), belajar adalah “Suatu proses perubahan tingkah laku individu melalui interaksi dengan lingkungan”.

Proses aktivitas pembelajaran harus melibatkan seluruh aspek psikofisis peserta didik, baik jasmani maupun rohani sehingga akselerasi perubahan perilakunya dapat terjadi secara cepat, tepat, mudah dan benar, baik berkaitan dengan aspek kognitif, afektif maupun psikomotor.

Aktivitas dalam belajar dapat memberikan nilai tambah (*added value*) bagi peserta, berupa hal-hal berikut:

- 1) Peserta didik memiliki kesadaran (*awareness*) untuk belajar sebagai wujud adanya motivasi internal (*driving force*) untuk belajar sejati.
- 2) Peserta didik mencari pengalaman dan langsung mengalami sendiri, yang dapat memberikan dampak terhadap pembentukan pribadi yang integral.
- 3) Peserta didik belajar dengan menurut minat dan kemampuannya.
- 4) Menumbuh kembangkan sikap disiplin dan suasana belajar yang demokratis dikalangan peserta didik.
- 5) Pembelajaran dilaksanakan secara kongkret sehingga dapat menumbuh kembangkan pemahaman dan berpikir kritis serta menghindarkan terjadinya verbalisme.
- 6) Menumbuhkembangkan sikap kooperatif dikalangan peserta didik sehingga sekolah menjadi hidup, sejalan, dan serasi dengan kehidupan masyarakat disekitarnya.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa aktivitas belajar adalah segala kegiatan yang dilakukan dalam proses interaksi (guru dan siswa) dalam rangka mencapai tujuan pembelajaran. Aktivitas yang dimaksudkan di sini penekanannya adalah pada siswa, sebab dengan adanya aktivitas siswa dalam proses pembelajaran akan berdampak terciptanya situasi belajar aktif.

b. Jenis Aktivitas Belajar Siswa

Dierich yang dikutip Hamalik (2009: 172) menyatakan, aktivitas belajar dibagi ke dalam kelompok, yaitu sebagai berikut:

- 1) Kegiatan-kegiatan *visual*, yaitu membaca, melihat gambar-gambar, mengamati eksperimen, demonstrasi, pemeran, dan mengamati orang lain bekerja atau bermain.
- 2) Kegiatan-kegiatan lisan (*oral*), yaitu mengemukakan suatu fakta atau prinsip, menghubungkan suatu kejadian, mengajukan pertanyaan, memberi saran mengemukakan pendapat, berwawancara, diskusi dan interupsi.
- 3) Kegiatan-kegiatan mendengarkan, yaitu mendengarkan penyajian bahan, mendengarkan percakapan atau diskusi kelompok, mendengarkan suatu permainan, atau mendengarkan radio.
- 4) Kegiatan-kegiatan menulis, yaitu kegiatan menulis cerita, menulis laporan, memeriksa karangan, membuat *outline* atau rangkuman, dan mengerjakan tes, serta mengisi angket.
- 5) Kegiatan-kegiatan menggambar, yaitu menggambar, membuat grafik, chart, diagram, peta, dan pola.
- 6) Kegiatan-kegiatan metrik, yaitu melakukan percobaan, memilih alat-alat, melaksanakan pameran, membuat model, menyelenggarakan permainan, serta menari dan berkebun.
- 7) Kegiatan-kegiatan, yaitu merenungkan, mengingat, memecahkan masalah, menganalisa faktor-faktor, melihat hubungan-hubungan, dan membuat keputusan.
- 8) Kegiatan-kegiatan emosional, yaitu minat, membedakan, berani, tenang dan lain-lain

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa jenis aktivitas yang dimaksud adalah segala tindakan yang berupa pengamatan, mendengarkan, berfikir dan segala keterampilan jasmani dalam mengekspresikan bakat yang dimiliki siswa. Diharapkan dengan model pembelajaran *TAI* Aktivitas belajar siswa meningkat karena di dalam model pembelajaran tersebut mencakup aktivitas yang dapat membantu kesulitan belajar siswa dalam menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi secara individu, siswa yang pandai dapat mengembangkan keterampilannya dengan

mengajarkan siswa yang kurang faham atau mengalami kesulitan dalam belajar sehingga sebaliknya siswa yang mengalami kesulitan dapat terbantu dalam menyelesaikan masalah.

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Aktivitas Belajar

Menurut Jessica (2009: 1-2) faktor-faktor yang mempengaruhi aktivitas belajar, yaitu:

1) Faktor Internal (dari dalam individu yang belajar).

Faktor yang mempengaruhi kegiatan belajar ini lebih ditekankan pada faktor dari dalam individu yang belajar. Adapun faktor yang mempengaruhi kegiatan tersebut adalah faktor psikologis, antara lain yaitu: motivasi, perhatian, pengamatan, tanggapan dan lain sebagainya.

2) Faktor Eksternal (dari luar individu yang belajar).

Pencapaian tujuan belajar perlu diciptakan adanya sistem lingkungan belajar yang kondusif. Hal ini akan berkaitan dengan faktor dari luar siswa. Adapun faktor yang mempengaruhi adalah mendapatkan pengetahuan, penanaman konsep dan keterampilan, dan pembentukan sikap.

Berdasarkan pendapat di atas faktor yang mempengaruhi aktivitas belajar adalah faktor dari dalam individu yang belajar dan dari luar individu yang belajar. Yang dimaksud faktor dari dalam disini adalah faktor psikologis, perhatian, tanggapan, dan sebagainya, sedangkan faktor dari luar

misalnya lingkungan yang kondusif sehingga siswa dapat belajar dengan tenang konsentrasi dan lebih memahami akan materi yang diajarkan oleh guru.

d. Prinsip-prinsip Aktivitas belajar siswa

Conny Semiawan yang dikutip W.Gulo (2005: 76) mengemukakan prinsip-prinsip yang perlu diperhatikan dalam usaha menciptakan kondisi belajar supaya siswa dapat mengoptimalkan aktivitasnya dalam proses belajar-mengajar. Prinsip-prinsip tersebut ialah :

- 1) Prinsip Motivasi, dimana guru berperan sebagai motivator yang merangsang dan membangkitkan motif-motif yang positif dari siswa dalam proses belajar-mengajar
- 2) Prinsip latar atau konteks, yaitu prinsip keterhubungan bahan baru dengan apa yang telah diperoleh siswa sebelumnya
- 3) Prinsip keterarahan, yaitu adanya pola pengajaran yang menghung-hubungkan seluruh aspek pengajaran.
- 4) Prinsip belajar sambil bekerja, yaitu mengintegrasikan pengalaman dengan kegiatan fisik dan pengalaman dengan kegiatan intelektual
- 5) Prinsip perbedaan perorangan, kenyataan bahwa ada perbedaan-perbedaan tertentu diantara setiap siswa, sehingga mereka tidak diperlakukan secara klasikal.

- 6) Prinsip menemukan, yaitu membiarkan sendiri siswa menemukan informasi yang dibutuhkan dengan pengarahannya seperlunya dari guru.
- 7) Prinsip pemecahan masalah, yaitu mengarahkan siswa untuk peka pada masalah dan mempunyai ketrampilan untuk mampu menyelesaikan.

Berdasarkan pendapat di atas prinsip aktivitas belajar adalah suatu pemecahan masalah yang mengarahkan siswa untuk peka terhadap masalah dan mempunyai keterampilan untuk mampu menyelesaikannya sehingga siswa lebih aktif dan dapat menemukan hal-hal baru dalam belajar.

e. Mengukur Aktivitas Belajar Siswa

Belajar adalah aktivitas manusia di mana semua potensi manusia dikerahkan. Kegiatan ini tidak terbatas hanya pada kegiatan mental intelektual, tetapi juga melibatkan kemampuan-kemampuan yang bersifat emosional bahkan jarang melibatkan kemampuan fisik. Rasa senang atau tidak senang, tertarik atau tidak tertarik, simpati atau antipati, adalah dimensi-dimensi emosional yang turut terlibat dalam proses belajar itu.

Kegiatan seperti menulis, mengatur, meragakan dan sebagainya juga turut terlibat. Belajar menyetir, membuat bangunan, mengetik adalah contoh-contoh bahwa aktivitas fisik itu mempunyai peranan penting. Semua kegiatan inilah yang dimaksud dengan istilah aktif dalam CBSA (Cara Belajar Siswa Aktif), sehingga CBSA adalah cara

mengajar dengan melibatkan aktivitas siswa secara maksimal dalam proses belajar baik kegiatan mental intelektual, kegiatan emosional, maupun kegiatan fisik secara terpadu.

Menurut Prof B. Diedrich (Sardiman, 2004:100) menggolongkan aktivitas belajar siswa menjadi delapan meliputi :

- 1) *Visual Activities*, yang termasuk didalamnya ini membaca, mempraktekkan, demonstrasi, percobaan.
- 2) *Oral Activities*, seperti : menyatukan, merumuskan, bertanya, memberi saran, mengeluarkan pendapat, mengadakan wawancara, diskusi.
- 3) *Listening Activities*, seperti : mendengarkan uraian, percakapan, diskusi, musik, pidato.
- 4) *Writing Activities*, seperti : menulis cerita, karangan, laporan, angket.
- 5) *Drawing Activities*, seperti : menggambar, membuat grafis, peta diagram.
- 6) *Motor Activities*, seperti : melakukan aktivitas, membuat konstruksi, metode, permainan, berkebun, berternak.
- 7) *Mental Activities*, seperti : memecahkan soal, menganalisa, mengingat, mengambil keputusan.
- 8) *Emotional Activities*, seperti : merasa bosan, bergembira, bersemangat, berani, tenang, gugup.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa untuk mengukur aktivitas belajar siswa, dapat dilakukan melalui pengamatan terhadap perilaku belajar siswa. Aspek aspek yang diamati pada penelitian ini yaitu:

- 1) *Visual Activities*, indikatornya meliputi :
 - a) Siswa memperhatikan penjelasan guru
 - b) Keceriaan pada saat pembelajaran
- 2) *Oral Activities*, indikatornya meliputi:
 - a) Keaktifan dalam bertanya
 - b) Keaktifan dalam berpendapat
 - c) Siswa menjawab pertanyaan guru
- 3) *Motor Activities*, indikatornya meliputi:
 - a) Saling membantu kesulitan belajar siswa
 - b) Keaktifan dalam berdiskusi
 - c) Kesopan dalam pembelajaran

3. Pelayanan Prima

a. Tinjauan Mata Pelajaran Pelayanan prima

Mata pelajaran Pelayanan prima merupakan salah satu mata pelajaran teori di SMK tata busana. Mata pelajaran yang memberikan pengetahuan kepada siswa tentang memberikan pelayanan secara prima kepada pelanggan baik pelanggan internal maupun eksternal. Memberikan pelayanan secara prima kepada pelanggan merupakan

standar kompetensi yang diajarkan untuk siswa kelas X pada semester 1 dan 2. Mata pelajaran ini terdiri dari tiga kompetensi dasar yaitu melakukan komunikasi ditempat kerja, memberikan bantuan untuk pelanggan internal maupun eksternal dan bekerja dalam satu tim.

Berdasarkan uraian di atas, Pelayanan prima merupakan salah satu unit kompetensi atau mata pelajaran teori yang diajarkan pada siswa sekolah menengah kejuruan jurusan tata busana. Mata pelajaran ini mempunyai tujuan agar peserta didik mampu Memberikan pelayanan secara prima kepada pelanggan dan Melakukan pekerjaan dalam lingkungan sosial dan beragama

Sebagai bagian dari kurikulum yang harus diajarkan, maka unit kompetensi atau mata pelajaran, pelayanan prima ini dalam pelaksanaan proses belajar mengajarnya lebih menekankan pada aspek kognitif dan afektif. Kognitif maksudnya adalah adanya pemahaman, pengetahuan yang penguasaan materi pelajaran oleh siswa, afektif merupakan sikap siswa dalam pelaksanaan proses pembelajaran.

b. Tinjauan Kompetensi Dasar Memberikan Bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal

Mata pelajaran Pelayanan prima mempunyai kompetensi dasar salah satunya adalah memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal yang diajarkan untuk siswa kelas X semester 2 di SMK Muhammadiyah Berbah. Pada kompetensi dasar ini mempunyai beberapa indikator pencapaian yaitu mendiskripsikan pelayanan prima,

mengidentifikasi jenis-jenis pelayanan prima, mengidentifikasi pelayanan prima berdasarkan karakter pelanggan dan pelayanan prima diidentifikasi berdasarkan motif dan karakter pelanggan.

Tabel 2. Kompetensi dan Indikator memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal

Kompetensi Dasar	Indikator
Memberikan bantuan kepada pelanggan eksternal dan internal	<ul style="list-style-type: none"> – Menjelaskan pengertian pelayanan prima – Mengidentifikasi jenis-jenis pelayanan prima – Menjelaskan pengertian pelanggan internal – Menjelaskan pengertian pelanggan eksternal – Menjelaskan cara memberikan pelayanan kepada pelanggan internal dan eksternal – Mengidentifikasi pelayanan prima berdasarkan karakter pelanggan – Mengidentifikasi pelayanan prima berdasarkan motif dan karakter pelanggan

Sumber: Silabus Pelayanan prima SMK Muhammadiyah Berbah

c. Memberikan pelayanan untuk pelanggan internal maupun eksternal

1) Konsep Pelayanan Prima

Layanan prima adalah upaya maksimal yang mampu diberikan oleh petugas pelayanan dari suatu perusahaan industri jasa pelayanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai suatu kepuasan. Hakikat pelayanan prima itu sendiri adalah kemampuan maksimum seseorang melalui sentuhan kemanusiaannya dalam melayani atau berhubungan dengan orang

lain. Persoalannya adalah bagaimana dapat menyenangkan, memberikan pelayanan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan harapan-harapannya.

Memberikan pelayanan secara prima kepada pelanggan mempunyai tujuan untuk memenangkan persaingan. Pada jaman globalisasi seperti sekarang, memamerkan fasilitas yang disediakan oleh perusahaan tidak menjamin perusahaan tersebut memenangkan persaingan dan menjamin bahwa pelanggan akan memilihnya. Sepanjang ada dana untuk menyediakan fasilitas fisik, suatu perusahaan mampu bersaing karena benda-benda fasilitas bisa disediakan dan diadakan, misalnya perusahaan penerbangan bisa menyediakan pesawat mutakhir untuk para pelanggan. Tetapi benda benda mati tersebut tak berarti apa-apa jika sentuhan manusia tidak dapat menghidupkan suasana kemewahan yang disajikan. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima. Oleh karena itu, sebagai aparatur pelayan tidak mempunyai sedikitpun alasan untuk tidak berupaya memuaskan pelanggannya.

Kepuasan pelanggan dapat dicapai, apabila aparatur pelayan mengetahui siapa yang menjadi pelanggannya. Dengan mengetahui siapa pelanggan, berarti pelayan lebih mudah memahami keinginan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi. Hal-hal yang terkait dengan pelayanan prima adalah sebagai berikut : a) Mampu

melakukan komunikasi dengan menerapkan prinsip-prinsip dasar komunikasi : bahwa komunikasi merupakan kegiatan dasar manusia dan cara memahami komunikasi dipandang sebagai suatu proses berkomunikasi, yang meliputi *attending* (kehadiran orang yang diajak berkomunikasi), *listening* (kemampuan mendengarkan dan menganalisis dengan cepat apa yang dibicarakan lawan bicara), *observing* (mampu meneliti pembicaraan), *clarifying* (mampu mengklarifikasikan komunikasi), dan *responding* (mampu memberikan tanggapan terhadap komunikasi); b) Mampu berkomunikasi dalam konsep verbal maupun nonverbal; c) Mampu bekerja dalam pelayanan secara individu maupun dalam kelompok; d). Mampu berkomunikasi dalam konsep A3. yaitu *attitude* (sikap dalam berkomunikasi), *attention* (mampu memberikan perhatian pada saat berkomunikasi), dan *action* (melakukan tindakan dalam komunikasi), (Ernawati 2008: 42).

Sedangkan menurut (Barata 2004: 78) yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan prima yaitu dengan mengembangkan konsep pelayanan prima berdasarkan A6 yaitu sebagai berikut:

- a) *Ability* (kemampuan)
Ability adalah pengetahuan dalam keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan *public relation* sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

- b) *Attitude* (sikap)
Attitude adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi para pelanggan.
- c) *Apperance* (penampilan)
Apperance adalah penampilan seseorang baik bersifat fisik maupun nonfisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dari kredibilitas pihak lain
- d) *Attention* (perhatian)
Attention adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya
- e) *Action* (tindakan)
Action adalah berbagai tindakan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- f) *Accountability* (tanggungjawab)
Accountability adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindakan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan

Berdasarkan konsep A6 di atas maka dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan, penyelenggara pelayanan dituntut untuk dapat meminimalkan apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pelanggan sehingga saat pelanggan merasa senang dilayani, maka pelayanan petugas berkualitas. Sebaliknya ketika pelanggan merasa dirugikan akibat pelayanannya berbelit-belit, tidak terbuka dan transparan maka dapat dikatakan pelayanannya tidak berkualitas.

2) Pengertian Pelanggan Internal dan eksternal

(1) Pelanggan Internal

Pelanggan internal dapat diartikan sebagai individu atau unit yang menerima hasil (memanfaatkan jasa) suatu proses dalam sistem atau organisasi yang sama. Sedangkan pihak yang menyediakan jasa atau memberi hasil tersebut dinamakan

pemasok internal, yang dimaksud pelanggan internal sendiri adalah karyawan, kualitas pelayanan internal akan mendorong terwujudnya kepuasan karyawan (sebagai pelanggan internal) dan tumbuhnya ‘rasa memiliki’ di antara mereka. Kualitas pelayanan internal tercermin dalam lingkungan internal; yang kondusif (lewat pemberdayaan, delegasi wewenang, saling percaya, komunikasi yang efektif dan sebagainya) dan implementasi *total human reward* (dalam bentuk *financial*- gaji, bonus, kenaikan gaji maupun non financial, pujian, kesempatan mengikuti pendidikan dan pelatihan tambahan, dan lain-lain)

Kepuasan karyawan akan mendorong tumbuhnya loyalitas karyawan pada organisasi. Selanjutnya, loyalitas karyawan akan mengarah pada peningkatan produktifitas. Produktifitas karyawan mendorong penciptaan nilai pelayanan eksternal, yang kemudian menentukan kepuasan pelanggan eksternal. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu factor penentu loyalitas pelanggan.

(2) Pelanggan Eksternal

Pelanggan eksternal (*External Customer*), yaitu pelanggan yang berasal dari luar perusahaan, yang membeli barang atau jasa yang diproduksi oleh suatu perusahaan atau mereka yang terkena dampak dari produk, tetapi bukan anggota organisasi penghasil produk tersebut.

3) Cara melayani Pelanggan Internal dan eksternal

a) Melayani pelanggan Internal

Dewasa ini produk apapun tidak terlepas dari unsur jasa atau layanan, baik itu jasa sebagai produk inti (jasa murni) maupun jasa sebagai pelengkap (layanan pelanggan). Produk inti umumnya sangat bervariasi antara tipe bisnis yang satu dengan yang lain, tetapi layanan perlengkapannya memiliki kesamaan. Layanan pelengkap dalam diklasifikasikan menjadi delapan kelompok yaitu:

- 1) *Informasi*, misalnya jalan atau arah menuju lokasi produsen, jadwal atau skedul penyampaian produk atau jasa harga, instruksi mengenai cara menggunakan produk inti atau layanan pelengkap, peringatan (*warning*), kondisi penjualan, tanda terima dan tiket.
- 2) *Konsultasi*, seperti pemberian saran, auditing, konseing pribadi dan konsultasi manajemen / teknis.
- 3) *Order taking*, meliputi aplikasi atau pendaftaran (keanggotaan di klub atau program tertentu; jasa langganan).
- 4) *Hospitality*, diantaranya sambutan, *food and beverages*, toilet dan kamar kecil, perengkapan kamar mandi fasilitas menunggu, transportasi dan sekuriti

- 5) *Caretaking*, terdiri dari perhatian dan perlindungan atas barang milik pelanggan yang mereka bawa (parkir kendaraan, penanganan bagasi, titipan tas,dll)
- 6) *Exception*, meliputi permintaan khusus sebelum penyampaian produk, menangani complain / pujian/ saran dan pemecahan masalah
- 7) *Billing*, meliputi laporan rekening produk, faktur untuk transaksi individual, laporan verbal mengenai jumlah rekening mesin yang memperlihatkan jumlah rekening dan *self billing*
- 8) Pembayaran, berupa swalayan oleh pelanggan, pelanggan berinteraksi dengan personil perusahaan yang menerima pembayaran, pengurangan otomatis atas rekening nasabah, serta control dan verifikasi (Lovelock, 1994).

Pelayanan Pelanggan Internal (*internal customer service*) adalah pelayanan yang disediakan oleh karyawan dalam satu bagian dan bagian lainnya dalam sebuah perusahaan atau organisasi, yang ada kaitannya dengan pekerjaannya. Contohnya adalah divisi HRD punya tugas menggaji karyawan, namun, untuk mentransfer gaji, divisi HRD membutuhkan data mengenai gaji karyawan plus lembur dan komisi lainnya, dari masing-masing divisi. Sehingga, dalam hal ini, divisi HRD merupakan pelanggan internal dari divisi lainnya.

Sering kali kita memandang sesama karyawan hanya sebagai teman atau bahkan saingan dalam karir sehingga melayani mereka dianggap sebagai hal yang tidak penting atau bahkan dianggap sangat mengganggu pekerjaan kita.

Berikut Cara melayani pelanggan internal yang baik:

a. Mulai merubah pandangan anda.

Hargailah rekan kerja dan karyawan di departemen lain sebagai pelanggan anda. Menyadari bahwa membantu rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya sama dengan membantu perusahaan dan membantu anda sendiri juga. Layanilah mereka selayaknya sebagai pelanggan VIP anda.

b. Memandang interupsi bukan sebagai gangguan namun sebagai kesempatan untuk melayani pelanggan internal anda.

Ada kalanya anda sedang sibuk namun tiba-tiba rekan kerja anda meminta file sebagai dasar untuk membuat penawaran kepada seorang prospek besar, maka kerjakanlah segera. Belajar untuk mengidentifikasi mana kebutuhan yang benar-benar mendesak. Anggaplah sebagai suatu kebanggaan bila bisa membantu rekan kerja anda, nikmati peran anda untuk membagikan informasi dan melayani rekan kerja anda sehingga mereka dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

- c. Usahakan anda dapat memberikan layanan yang lebih dari yang diharapkan.

Jika bagian Payrol meminta data paling lambat jam 15.00, maka usahakan untuk bisa selesai sebelum jam 15.00 misalnya jam 14.00.

b) Melayani pelanggan eksternal

Ada empat aspek penanganan keluhan pelanggan yang penting dalam melayani pelanggan menurut Fandy Tjiptono (2009: 138) yaitu:

- (1) Empati terhadap pelanggan yang marah

Dalam menghadapi pelanggan yang emosi atau sedang marah, perusahaan perlu bersikap empati, karena bila tidak maka situasi akan bertambah runyam

- (2) Kecepatan dalam penanganan keluhan

Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan pelanggan tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap perusahaan akan semakin permanen dan tidak dapat diubah lagi

- (3) Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan masalah

Atau keluhan

Perusahaan harus memperhatikan aspek kewajaran dalam hal biaya dan kinerja jangka panjang. Hasil yang

diharapkan tentunya situasi 'win-win', dimana pelanggan dan perusahaan sama-sama diuntungkan

- (4) Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan

Hal ini sangat penting bagi konsumen untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan maupun keluhannya.

Berdasarkan uraian di atas ada tiga kunci memberikan layanan pelanggan yang unggul. Pertama, kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Termasuk di dalamnya memahami tipe-tipe pelanggan. Kedua, pengembangan database yang lebih akurat daripada pesaing (mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan dan perubahan kondisi persaingan). Ketiga, pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategic. Kerangka ini diwujudkan dalam pengembangan *relationship marketing*.

4) Jenis-jenis Pelayanan Prima

Jenis-jenis Pelayanan Prima antara lain:

- (1) Pelayanan prima Bangsa Indonesia

Bangsa Indonesia akan keragaman dan kehangatan yang tulus dalam bernegosiasi, selain memiliki keuletan, kepribadian, dan kesabaran yang tinggi dalam berusaha. Ini merupakan

ketangguhan bangsa Indonesia yang perlu ditumbuh kembangkan secara sistematis, profesional, dan berkesinambungan dalam praktek bisnis. Semua ini dapat disinergikan dalam mutiara ‘Pelayanan Prima’ untuk menjawab tantangan globalisasi ekonomi. Pada hakekatnya pelanggan itu tidak membeli produk, tapi mereka membeli pelayanan. Ini merupakan falsafah bisnis dalam upaya memberikan pelayanan yang prima. Pelayanan disini adalah pelayanan dalam segala bentuk kreasi dan manifestasinya. Untuk itu, mari kita belajar lebih banyak tentang para pelanggan kita agar kita dapat memberi pelayanan kepada mereka secara lebih baik di masa mendatang. Dalam membantu pelanggan untuk mendapatkan pelayanan prima, sipemberi pelayanan harus dapat memenuhi harapan dan keinginan customer yang satu dan yang lainnya berbeda. Untuk dapat memberikan pelayanan yang prima anda perlu mengetahui keinginan-keinginan mereka, pada saat berhubungan dengan anda.

(2) Karakter Pelanggan

Layanan prima sangat memperhatikan individu sebagai pribadi yang unik dan menarik. Setiap pelanggan memiliki sifat yang dapat membuat para petugas bahagia atau kecewa. Sentuhan pribadi mengarahkan para petugas pelayanan untuk berfikir bahwa memperlakukan orang lain sebagai mana kita

memperlakukan diri kita sendiri perlu selalu dipraktekkan. Yang diutamakan dalam layanan prima bukanlah slogan-slogan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan, melainkan bentuk nyata pelayanan yang sebelumnya sudah diberikan dalam pelatihan-pelatihan dan dapat diterapkan pada saat praktek di lapangan, ketika berhubungan langsung dengan pelanggan. Karena layanan prima merupakan budaya, identitas, sarana kompetisi, pelanggan merasa penting, rekan sekerjanya merasa nyaman bersama kita, dan kita dapat melayani pelanggan dengan cepat, tepat dan ramah, mengutamakan kepuasan pelanggan, menepati janji, bahasa yang baik dalam bertelepon, menunjukkan etik dan sopan santun. Bagi pengusaha jasa pelayanan, mengenal karakter pelanggan adalah penting, karena dengan mengenal karakternya, kita akan lebih mengenal pula tipe-tipe, sifat, ciri-ciri dan kebiasaannya. Dengan demikian, diharapkan perusahaan akan lebih mudah memasarkan produk barang dan jasa yang dihasilkan.

(3) Motif dan Karakter Pelanggan

a) Motif membeli

Motif dapat diartikan sebagai suatu daya pendorong yang menggerakkan seseorang untuk melakukan sesuatu. Jadi motif pembeli adalah sesuatu yang menggerakkan seseorang untuk membeli suatu produk atau jasa.

b) Karakter pelanggan

Tipe dan karakter pelanggan sangat menentukan dalam memberikan pelayanan, karena mengetahui tipe dan karakter pelanggan, maka seseorang atau pemberi pelayanan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan orang yang dihadapinya.

c) Tipe-tipe Karakter Pelanggan

- (1). Pemaarah dan tidak sopan
- (2). *Customer* yang ragu-ragu tersebut
- (3). *Customer* yang mencurigai
- (4). *Customer* yang pendiam
- (5). *Customer* yang suka mencela
- (6). *Customer* yang tahu segalanya

(4) Jenis-jenis kebutuhan pelanggan

Pada dasarnya harapan pelanggan yang paling utama adalah kepuasan. Kepuasan pelanggan berarti memberikan kepada pelanggan apa yang disukainya. Pelayan harus memberikan apa yang pelanggan inginkan, kapan dan bagaimana cara pelanggan memperolehnya. Cara yang bisa dilakukan untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan antara lain :

- (a) Menemukan kebutuhan pokok pelanggan
- (b) Mencari tahu apa sebenarnya yang menjadi harapan pelanggan sehingga mereka mau kembali datang kepada perusahaan kita

(c) Selalu memperhatikan apa yang menjadi harapan pelanggan, lakukan melebihi dari yang diharapkan, sehingga pelanggan merasa senang.

Cara di atas dilakukan agar pelanggan merasa puas, kepuasan pelanggan banyak ditentukan oleh kualitas pelayanan para petugas dilapangan. Jika pelayanan tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelanggan langsung menilai pelayanan yang diberikan mengecewakan. Oleh karena itu, tahapan-tahapan yang tiga di atas harus benar-benar diperhatikan oleh para petugas pelayanan dilapangan.

(5) Penanganan keluhan pelanggan

Menangani keluhan pelanggan secara lebih dini adalah suatu sikap yang bijaksana dan tepat karena perusahaan akan lebih mampu mengantisipasi hal-hal yang dapat merugikan. Sekecil apapun kekecewaan pelanggan adalah merupakan keluhan yang harus segera ditangani. Para petugas pelayanan harus mampu mengatasi keluhan tersebut agar tidak semakin membesar dan berdampak kurang baik bagi perusahaan.

(6) Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah suatu konsep pelayanan dalam rangka meyakinkan pelanggan. Pelayanan prima dapat dicapai melalui tindakan, yaitu bagaimana cara mempengaruhi, cara merayu, meyakinkan dan memberikan suatu jaminan kepada calon pelanggan

atau pelanggan, sehingga mereka tertarik dan akhirnya membeli atau menggunakan barang dan jasa yang kita tawarkan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan banyak hal yang perlu diperhatikan baik dari segi pelanggan maupun yang melayani untuk mencapai kepuasan pelanggan yang diharapkan.

2. Penelitian Tindakan Kelas (PTK)

a. Pengertian Penelitian Tindakan Kelas (PTK)

Penelitian tindakan kelas adalah salah satu jenis penelitian tindakan yang dilakukan guru untuk meningkatkan kualitas pembelajaran di kelasnya (Pardjono dkk, 2007:12). Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto (2008: 3) penelitian tindakan kelas merupakan suatu pencermatan terhadap kegiatan belajar berupa sebuah tindakan, yang sengaja dimunculkan dan terjadi dalam sebuah kelas secara bersama.

Berdasarkan pendapat di atas, penelitian tindakan kelas adalah suatu pencermatan terhadap kegiatan belajar di dalam kelas secara bersama untuk meningkatkan kualitas pembelajaran. Menurut Suharsimi Arikunto (2008: 16) secara garis besar terdapat empat tahapan yang lazim dilalui yaitu perencanaan, pelaksanaan, pengamatan dan refleksi. Ada 3 pengertian yang dapat diterangkan, yaitu :

- 1) Penelitian, menunjuk pada suatu kegiatan mencermati suatu objek dengan menggunakan cara dan aturan metodologi tertentu untuk memperoleh data atau informasi yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu suatu hal yang menarik minat dan penting bagi peneliti.
- 2) Tindakan, menunjuk pada sesuatu gerak kegiatan yang sengaja dilakukan dengan tujuan tertentu.
- 3) Kelas, dalam hal ini tidak terikat pada pengertian ruang kelas, tetapi dalam pengertian yang lebih spesifik. Seperti yang sudah lama dikenal dalam bidang pendidikan dan pengajaran, yang dimaksud kelas adalah sekelompok siswa yang dalam waktu yang sama, menerima pelajaran yang sama dari guru yang sama pula.

Jadi, dapat disimpulkan penelitian tindakan merupakan penelitian yang dilakukan sebagai strategi pemecahan masalah dengan memanfaatkan tindakan nyata, kemudian melakukan refleksi terhadap hasil tindakan. Hasil refleksi tersebut dijadikan sebagai langkah pemilihan tindakan berikutnya sesuai dengan permasalahan yang dihadapi. Dengan demikian, penelitian tindakan dapat juga dinyatakan sebagai kegiatan refleksi terhadap permasalahan, kemudian mencari pemecahan masalah dengan melakukan tindakan nyata yang diperhitungkan dapat memecahkan masalah tersebut.

b. Karakteristik Penelitian Tindakan Kelas

Penelitian tindakan memiliki beberapa karakteristik penting, seperti yang dijelaskan oleh Pardjono, dkk (2007: 16) yaitu sebagai berikut :

- 1) Permasalahan yang dipecahkan merupakan permasalahan praktis yang urgen yang dihadapi oleh para guru atau peneliti dalam profesinya sehari-hari

- 2) Peneliti memberikan perlakuan atau tindakan yang berupa tindakan terencana untuk memecahkan permasalahan dan sekaligus meningkatkan kualitas yang dapat dirasakan implikasinya oleh subjek yang diteliti.
- 3) Langkah-langkah penelitian yang direncanakan selalu dalam bentuk siklus atau tingkatan atau daur yang memungkinkan terjadinya peningkatan dalam setiap siklusnya.
- 4) Adanya empat komponen penting dalam setiap langkah, yaitu perencanaan, tindakan, observasi dan refleksi
- 5) Adanya langkah berfikir reflektif dan kolektif yang dilakukan oleh para peneliti baik sesudah maupun sebelum tindakan.

c. Tujuan Dan Manfaat Penelitian Tindakan Kelas

Tujuan dan manfaat penelitian tindakan kelas menurut Pardjono, dkk (2007: 17) adalah:

- 1) Memperbaiki layanan maupun hasil kerja dalam suatu lembaga.
- 2) Mengembangkan rencana tindakan guna meningkatkan apa yang telah dilakukan oleh seorang guru selama ini.
- 3) Mewujudkan proses penelitian yang mempunyai manfaat ganda baik bagi peneliti maupun pihak subjek.
- 4) Mengembangkan budaya meneliti.
- 5) Menumbuhkan kesadaran subjek yang diteliti terhadap pentingnya upaya refleksi guna meningkatkan kualitas melalui suatu tindakan
- 6) Diperolehnya pengalaman nyata yang berkaitan erat dengan usaha peningkatan kualitas secara professional maupun akademik.

Dari penjelasan tersebut maka dapat disimpulkan, karakteristik PTK adalah penelitian yang dilakukan untuk memecahkan masalah di kelas yang urgen dan meningkatkan hasil belajar dengan beberapa

siklus yang terdiri dari empat tingkatan yaitu perencanaan, tindakan dan observasi, dan refleksi dengan adanya langkah berfikir reflektif dan kolektif.

d. Model Penelitian Tindakan

Dalam penelitian tindakan ada beberapa model penelitian menurut Pardjono, dkk (2007:18), diantaranya adalah :

1) Model *Kurt Lewin*

Ada empat elemen dari penelitian tindakan yang dikembangkan yaitu :perencanaan, tindakan, pengamatan, dan refleksi. Hubungan secara tali temali dari keempat elemen ini dipandang sebagai satu siklus.

2) Model *Kemmis dan Mc Taggart*

Model ini menggunakan empat komponen penelitian dalam setiap langkah yaitu perencanaan, tindakan, observasi, dan refleksi. Dalam langkah pertama, kedua dan seterusnya spiral yang saling terkait perlu diperhatikan oleh para peneliti. Komponen tindakan dan observasi menjadi satu komponen karena kedua kegiatan ini dilakukan secara simultan.

3) Model Ebbut

Model ini terdiri dari 3 tingkatan atau daur. Pada tingkat pertama, ide awal dikembangkan menjadi langkah tindakan 1, kemudian tindakan pertama tersebut dimonitor pengaruh implementasinya terhadap subjek dan objek. Pada tingkat kedua dilakukan revisi

rencana umum, langkah tindakan dan monitoring efek tindakan sebagai bahan untuk masuk ke ingkatan 3. Pada tingkat 2, dilakukan revisi ide umum, rencana diperbaiki, langkah tindakan dan monitoring efek tindakan sebagai bahan evaluasi tujuan penelitian.

4) Model Elliot

Dalam penelitian tindakan model Elliot ini, setelah ditemukan ide dan permasalahan yang menyangkut upaya peningkatan di kelas secara praktis, kemudian dilakukan tahapan peninjauan ke lapangan. Setelah diperoleh perencanaan yang baik sesuai dengan keadaan lapangan, tindakan yang terencana dan sistematis dapat diberikan kepada subjek. Pada akhir tindakan, peneliti melakukan kegiatan monitoring yang difokuskan pada efek tindakan. Atas dasar hasil mentoring tersebut peneliti kemudian menggunakan sebagai bahan perbaikan yang dapat diterapkan pada langkah tindakan ke-2 dan seterusnya sampai diperoleh informasi atau kesimpulan, apakah tujuan telah tercapai dan permasalahan telah dipecahkan.

Dari berbagai macam model penelitian tindakan tersebut dapat disimpulkan bahwa adanya usaha penelitian dalam meningkatkan kegiatan pembelajaran baik proses maupun hasil belajar dengan beberapa kali tindakan dan tahapan atau elemen yaitu perencanaan, tindakan, pengamatan dan refleksi. Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Kemmis & Mc Taggart karena lebih mudah

dilakukan dan sederhana. Selain itu model ini juga cukup efektif dilakukan pada penelitian-penelitian sebelumnya

e. Prosedur Penelitian Tindakan kelas

Dalam prosedur penelitian tindakan kelas menggunakan model Kemmis & Mc. Taggart terdapat tiga tahapan penelitian tindakan yaitu perencanaan, tindakan dan pengamatan dan refleksi. Pada model Kemmis & Mc. Taggart, tahapan tindakan dan observasi menjadi satu tahapan karena kedua kegiatan itu dilakukan secara simultan. Maksudnya kedua kegiatan ini harus dilakukan dalam satu kesatuan waktu, begitu berlangsungnya suatu tindakan, begitu pula pengamatan juga harus dilaksanakan (Pardjono dkk,2007: 23).

1) Perencanaan (*Plan*)

Perencanaan merupakan tindakan yang dibangun dan akan dilaksanakan, sehingga harus mampu melihat jauh kedepan. Rencana tindakan (*action plan*) adalah prosedur, strategi yang akan dilakukan oleh guru dalam rangka melakukan tindakan atau perlakuan terhadap siswa.

2) Tindakan (*Action*) dan Pengamatan (*Observation*)

Proses pelaksanaan tindakan dan pengamatan dilakukan sekaligus dalam pembelajaran. Pelaksanaan tindakan adalah tindakan yang dilakukan ke dalam konteks proses belajar mengajar yang sebenarnya. Pelaksanaan tindakan ini dilakukan dengan panduan perencanaan tindakan yang telah dibuat dalam pelaksanaanya bersifat *fleksibel* dan terbuka terhadap perubahan-perubahan yang terjadi. Pelaksanaan

tindakan bisa dilakukan oleh peneliti atau kolabolator. Setiap tindakan minimal ada dua peneliti yaitu yang melakukan pembelajaran dan kolabolator yang memantau terjadinya suatu perubahan suatu tindakan (Pardjono, dkk: 2007).

Pengamatan berfungsi sebagai proses pendokumentasikan dampak dari tindakan bersama prosesnya. Pengamatan merupakan landasan dari refleksi tindakan saat itu dan dijadikan orintasi pada tindakan yang akan datang. Selain itu, pengamatan atau observasi yang baik adalah observasi yang fleksibel dan terbuka untuk dapat mencatat gejala yang muncul, baik yang diharapkan atau yang tidak diharapkan (Sukardi, 2011: 213).

3) Refleksi (*Reflection*)

Refleksi merupakan kegiatan mengingat dan merenungkan kembali suatu tindakan persis seperti yang telah dicatat dalam observasi. Pada tahap ini peneliti dan kolaborasi mendiskusikan hasil pengamatan selama tindakan berlangsung. Kekurangan yang ditemui pada siklus sebelumnya digunakan sebagai dasar penyusunan rencana tindakan pada siklus berikutnya. Demikian seterusnya, sehingga siklus berikutnya akan berjalan lebih baik dari pada siklus sebelumnya.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa setiap tindakakan mempunyai prosedur yang berbeda-beda, prosedur penelitian tindakan kelas dalam penelitian ini meliputi perencanaan, tindakan dan pengamatan serta refleksi.

3. Model Pembelajaran

a. Pengertian Model Pembelajaran

Belajar merupakan suatu proses perubahan tingkah laku individu melalui interaksi dengan lingkungan. Pembelajaran didefinisikan sebagai upaya yang dilakukan dengan sengaja oleh pendidik untuk menyampaikan ilmu pengetahuan, mengorganisasi dan menciptakan sistem lingkungan dengan berbagai metode sehingga siswa dapat melakukan kegiatan belajar secara efektif dan efisien serta dengan hasil yang optimal (Sugihatono, 2007: 81). Menurut Achjar (2008: 1), pembelajaran adalah proses interaksi siswa dengan guru dan sumber belajar pada lingkungan belajar. Pembelajaran merupakan proses interaksi antara siswa dengan lingkungannya, sehingga terjadi perubahan perilaku ke arah yang lebih baik.

Setiap proses interaksi belajar mengajar selalu ditandai dengan adanya sejumlah unsur-unsur dalam pembelajaran tersebut yang saling terkait atau biasa disebut komponen pembelajaran. Menurut Oemar Hamalik (2008: 77), proses pembelajaran merupakan suatu sistem artinya keseluruhan yang terjadi dari komponen-komponen saling berinteraksi antara satu dengan yang lainnya dan secara keseluruhan untuk mencapai tujuan pembelajaran. Adapun komponen-komponen pembelajaran yaitu tujuan pembelajaran, guru,

siswa, materi pelajaran, metode pembelajaran, media pembelajaran dan evaluasi.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pembelajaran merupakan proses interaksi peserta didik dengan pendidik proses interaksi siswa dengan guru dalam rangka menyampaikan ilmu pengetahuan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Dalam pembelajaran, tugas guru yang paling utama adalah mengkondisikan lingkungan agar menunjang terjadinya perubahan perilaku bagi siswa. Oleh karena itu perlu adanya model pembelajaran yang melibatkan siswa dalam proses pembelajaran sehingga siswa aktif dan siswa dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Agus Suprijono (2009: 46), model pembelajaran ialah pola yang digunakan sebagai pedoman dalam merencanakan pembelajaran di kelas. Sedangkan menurut Arend (1997) yang dikutip Trianto (2009: 22), menyatakan istilah model pembelajaran mengarah pada suatu pendekatan pembelajaran tertentu termasuk tujuannya, lingkungan dan sistem pengelolaannya.

Menurut Udin Saripudin (1997: 78) model pembelajaran adalah kerangka konseptual yang melukiskan prosedur yang sistematis dalam mengorganisasikan pengalaman belajar untuk mencapai tujuan belajar tertentu dan berfungsi sebagai pedoman bagi para perancang pembelajaran dan para pengajar dalam merencanakan dan melaksanakan aktivitas mengajar.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa model pembelajaran adalah suatu pola atau bentuk pembelajaran sebagai pedoman dalam merencanakan pembelajaran di kelas untuk mencapai tujuan belajar tertentu. Dalam model pembelajaran terdapat strategi pencapaian kompetensi siswa dengan pendekatan, metode, dan teknik pembelajaran.

b. Macam-macam Model Pembelajaran

Macam-macam model pembelajaran antara lain:

- 1) *Contextual and Teaching Learning* (CTL) adalah suatu strategi pembelajaran yang menekankan kepada proses keterlibatan siswa secara penuh untuk dapat menemukan materi yang dipelajari dan menghubungkannya dengan situasi kehidupan nyata sehingga mendorong siswa untuk dapat menerapkannya dalam kehidupan mereka (Wina Sanjaya, 2006: 255).
- 2) *Problem Based Learning* diartikan sebagai rangkaian aktivitas pembelajaran yang menekankan pada proses penyelesaian masalah yang dihadapi secara ilmiah. Terdapat tiga ciri utama dari model pembelajaran ini yaitu rangkaian aktivitas pembelajaran, aktivitas pembelajaran diarahkan untuk penyelesaian masalah dan pemecahan masalah dilakukan dengan menggunakan pendekatan berfikir secara ilmiah (Wina Sanjaya, 2006: 214).
- 3) *Cooperative Learning* merupakan sebuah kelompok strategi pengajaran yang melibatkan siswa bekerja secara berkolaborasi untuk mencapai tujuan bersama. kooperatif disusun dalam sebuah

usaha untuk meningkatkan partisipasi siswa, memfasilitasi siswa dengan pengalaman sikap kepemimpinan dan membuat keputusan dalam kelompok serta memberikan kesempatan pada siswa untuk berinteraksi dan belajar bersama-sama yang berbeda latar belakangnya (Egen dan Kauchak dalam Trianto, 2009: 58).

- 4) *Inkuiri Learning* adalah rangkaian kegiatan pembelajaran yang menekankan pada proses berfikir secara kritis dan analitis untuk mencari dan menemukan sendiri jawaban dari suatu masalah yang dipertanyakan. Proses berfikir itu sendiri, biasanya dilakukan melalui tanya jawab antar guru dan siswa. Strategi pembelajaran ini juga dinamakan strategi *heuristic*, yang berasal dari bahasa Yunani yaitu *heuriskein* yang berarti saya menemukan (Wina Sanjaya, 2006: 196).
- 5) *Active Learning* dipandang sebagai suatu pendekatan dalam pembelajaran yang menekankan pada aktivitas siswa secara optimal untuk memperoleh hasil belajar berupa perpaduan antara aspek kognitif, afektif dan psikomotorik secara seimbang (Wina Sanjaya, 2006: 137).

Model pembelajaran dipilih berdasarkan manfaat, cakupan materi atau pengetahuan, tujuan pembelajaran, serta karakteristik pembelajaran itu terjadi. Arend dan pakar model pembelajaran lainnya dalam Trianto (2009: 25) berpendapat bahwa tidak ada satu model pembelajaran yang paling baik diantara yang lainnya, karena masing-

masing model pembelajaran dapat dirasakan baik, apabila sudah diujicobakan pada materi tertentu.

Dari pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa model pembelajaran banyak macamnya. Model pembelajaran yang baik adalah model pembelajaran yang sesuai dengan materi dan tujuan yang akan dicapai. Maka pada penelitian ini ditetapkan menggunakan model pembelajaran kooperatif yang bertujuan untuk meningkatkan aktivitas belajar siswa dalam memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal.

4. Model Pembelajaran *Cooperatif Learning*

a. Pengertian Pembelajaran Kooperatif

Pembelajaran kooperatif (*cooperative learning*) berasal dari kata “kooperatif” yang artinya mengerjakan sesuatu secara bersama-sama dengan saling membantu satu sama lainnya sebagai satu kelompok atau satu tim. Slavin mengemukakan bahwa pembelajaran kooperatif adalah suatu model pembelajaran di mana siswa belajar dan bekerja dalam kelompok-kelompok kecil secara kolaboratif yang anggotanya terdiri dari 4 sampai 6 orang, dengan struktur kelompoknya bersifat heterogen (Isjoni, 2009: 22).

Menurut Anita Lie (2010) menyebut pembelajaran kooperatif dengan istilah pembelajaran gotong royong, yaitu sistem pembelajaran yang memberi kesempatan pada peserta didik untuk bekerja sama dengan siswa lain dalam tugas-tugas terstruktur. Lebih jauh dikatakan

kooperatif hanya berjalan kalau sudah terbentuk suatu kelompok atau satu tim yang didalamnya siswa bekerja secara terarah untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan dengan jumlah anggota kelompok pada umumnya terdiri dari 4-6 orang saja. Menurut Egent dan kauchak dalam Trianto (2009: 58), pembelajaran kooperatif merupakan sebuah kelompok strategi pembelajaran yang melibatkan siswa bekerja secara kolaborasi untuk mencapai tujuan bersama.

Pembelajaran kooperatif adalah salah satu bentuk pembelajaran yang berdasarkan paham konstruktivis. Pembelajaran kooperatif merupakan strategi belajar dengan sejumlah siswa sebagai anggota kelompok kecil yang tingkat kemampuannya berbeda. Dalam menyelesaikan tugas kelompoknya, setiap siswa anggota kelompok harus saling bekerja sama dan saling membantu untuk memahami materi pelajaran. Dalam pembelajaran kooperatif, belajar dikatakan belum selesai jika salah satu teman dalam kelompok belum menguasai bahan pelajaran (Isjoni, 2009: 15).

Beberapa ahli menyatakan bahwa pembelajaran kooperatif tidak hanya unggul dalam membantu peserta didik memahami konsep yang sulit, tetapi juga sangat berguna untuk menumbuhkan kemampuan berfikir kritis, bekerja sama dan membantu teman. Dalam pembelajaran kooperatif, peserta didik terlibat aktif dalam proses pembelajaran sehingga memberikan dampak positif terhadap kualitas interaksi dan komunikasi yang berkualitas dan dapat memotivasi

peserta didik untuk meningkatkan prestasi belajarnya (Isjoni, 2009: 16).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pembelajaran kooperatif adalah model pembelajaran yang mengutamakan kerjasama diantara siswa untuk mencapai tujuan pembelajaran dengan jumlah anggota kelompok berkisar antara 4-6 orang dan bersifat heterogen. Tujuan dibentuknya kelompok tersebut adalah untuk memberikan kesempatan kepada semua anggota kelompok untuk dapat terlibat aktif dalam proses berfikir dan kegiatan belajar.

b. Ciri – Ciri Pembelajaran Kooperatif

Menurut Isjoni (2009: 27) bahwa ciri-ciri pembelajaran kooperatif adalah :

- 1) Setiap anggota memiliki peran
- 2) Terjadi hubungan interaksi langsung di antara siswa
- 3) Setiap anggota kelompok bertanggung jawab atas belajarnya dan juga teman-teman sekelompoknya
- 4) Guru membantu mengembangkan ketrampilan-ketrampilan interpersonal kelompok
- 5) Guru hanya berinteraksi dengan kelompok saat diperlukan

Sedangkan menurut Yasa (2009) model pembelajaran kooperatif memiliki ciri-ciri:

- 1) Untuk menuntaskan materi belajarnya, siswa belajar dalam kelompok secara kooperatif,

- 2) Kelompok dibentuk dari siswa-siswa yang memiliki kemampuan tinggi, sedang dan rendah
- 3) Jika dalam kelas terdapat siswa-siswa yang terdiri dari beberaparas, suku, budaya jenis kelamin yang berbeda, maka diupayakan agar dalam tiap kelompok terdiri dari ras, suku, budaya, jenis kelamin yang berbeda pula,
- 4) Penghargaan lebih diutamakan pada kerja kelompok dari pada perorangan

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pembelajaran kooperatif memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

- 1) Siswa belajar dalam kelompok, produktif, mendengar, mengemukakan pendapat dan membuat keputusan secara bersama.
- 2) Kelompok siswa yang dibentuk merupakan percampuran yang ditinjau dari latar belakang sosial, jenis kelamin, dan kemampuan belajar.
- 3) Panghargaan lebih diutamakan pada kerja kelompok.

c. Tujuan Pembelajaran Kooperatif

Model pembelajaran kooperatif dikembangkan untuk mencapai setidaknya-tidaknya tiga tujuan pembelajaran penting yang dirangkum oleh Ibrahim dalam Isjoni (2009: 39) yaitu:

- 1) Hasil belajar akademik

Pembelajaran kooperatif bertujuan untuk meningkatkan kinerja siswa dalam tugas-tugas akademik. Banyak ahli yang berpendapat

bahwa model pembelajaran kooperatif unggul dalam membantu siswa untuk memahami konsep-konsep yang sulit.

2) Pengakuan adanya keragaman

Model pembelajaran kooperatif bertujuan agar siswa dapat menerima teman-temannya yang mempunyai berbagai macam perbedaan latar belakang. Perbedaan tersebut antara lain perbedaan suku, agama, kemampuan akademik dan tingkat sosial.

3) Pengembangan keterampilan sosial

Pembelajaran kooperatif bertujuan untuk mengembangkan keterampilan sosial siswa. Keterampilan sosial yang dimaksud dalam pembelajaran kooperatif adalah berbagi tugas, aktif bertanya, menghargai pendapat orang lain, mau menjelaskan ide atau pendapat, dan bekerja sama dalam kelompok.

Menurut Jonshon & Jonshon dalam Trianto (2010: 57), menyatakan bahwa tujuan pokok belajar kooperatif adalah memaksimalkan belajar siswa untuk peningkatan prestasi akademik dan pemahaman yang baik secara individu maupun kelompok. Karena siswa bekerja dalam suatu team, maka dengan sendirinya dapat memperbaiki hubungan di antara para siswa dari berbagai latar belakang etnis dan kemampuan, mengembangkan keterampilan-keterampilan proses kelompok dan pemecahan masalah.

Dari uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pembelajaran kooperatif bertujuan untuk meningkatkan prestasi atau hasil belajar

akademik siswa, memperbaiki hubungan, menerima perbedaan dan pengembangan keterampilan sosial.

d. Langkah- Langkah Pembelajaran Kooperatif

Menurut Trianto (2009:66), terdapat enam langkah utama atau tahapan di dalam pelajaran yang menggunakan pembelajaran kooperatif. Langkah-langkah itu ditunjukkan pada tabel 3.

Tabel 3.Langkah-Langkah Model Pembelajaran Kooperatif

Fase	Tingkah Laku Guru
Fase-1 Menyampaikan tujuan dan memotivasi siswa	Guru menyampaikan semua tujuan pelajaran yang ingin dicapai pada pelajaran tersebut dan memotivasi siswa belajar
Fase- 2 Menyajikan informasi	Guru menyajikan informasi kepada siswa dengan jalan demonstrasi atau bahan bacaan
Fase-3 Mengorganisasikan siswa ke dalam kelompok kooperatif	Guru menjelaskan kepada siswa bagaimana caranya membentuk kelompok belajar dan membantu setiap kelompok agar melakukan transisi secara efisien
Fase-4 Membimbing kelompok bekerja dan belajar	Guru membimbing kelompok-kelompok belajar pada saat mereka mengerjakan tugas mereka
Fase-5 Evaluasi	Guru mengevaluasi hasil belajar tentang materi yang telah dipelajari atau masing-masing kelompok mempresentasikan hasil kerjanya
Fase-6 Memberikan penghargaan	Guru mencari cara-cara untuk menghargai baik upaya maupun hasil belajar individu maupun kelompok

e. Macam-Macam Pembelajaran Kooperatif

Terdapat beberapa model pembelajaran yang berbeda dalam pembelajaran kooperatif, dan langkah-langkah pembelajarannya sedikit bervariasi bergantung pada model pembelajaran yang digunakan. Beberapa model pembelajaran kooperatif telah dikembangkan oleh para ahli, di antaranya adalah:

1) *Student Teams-Achievement Divisions (STAD)*

STAD merupakan salah satu metode pembelajaran kooperatif yang paling sederhana. Siswa dalam suatu kelas tertentu dipecah menjadi kelompok dengan anggota 4-5 orang, setiap kelompok haruslah heterogen, terdiri dari laki-laki dan perempuan, berasal dari berbagai suku, memiliki kemampuan tinggi, sedang, rendah. Guru menyajikan pelajaran, dan kemudian siswa bekerja di dalam tim mereka untuk memastikan bahwa seluruh anggota tim menguasai pelajaran tersebut. Akhirnya seluruh siswa dikenai kuis tentang materi itu, pada waktu mengerjakan kuis, mereka tidak boleh saling membantu. Skor siswa dibandingkan dengan rata-rata skor yang lalu mereka sendiri, dan poin diberikan berdasarkan pada seberapa jauh siswa menyamai atau melampaui kinerja yang lalu. Poin tiap anggota ini dijumlahkan untuk mendapatkan skor tim dan tim yang mencapai kriteria tertentu dapat diberi sertifikat atau ganjaran yang lain.

2) *Teams-Games-Tournament (TGT)*

Dalam metode ini siswa dibentuk dalam kelompok-kelompok untuk saling memahami materi dan mengerjakan tugas sebagai sebuah kelompok, dan dipadu dengan permainan yang berupa kompetisi antar kelompok. Pembelajaran TGT ini hampir sama dengan dengan metode STAD, namun mengganti kuis

dengan turnamen atau lomba mingguan. Dalam lomba itu peserta didik berkompetisi dengan anggota tim lain agar dapat menyumbangkan poin pada skor tim mereka. Sama seperti pembelajaran STAD setiap peserta didik memperoleh kesempatan yang sama untuk berhasil dan memperoleh penghargaan.

3) *Teams Assisted Individualization (TAI)*

Tahapan-tahapan dalam *TAI* antara lain: belajar individu, belajar kelompok, perhitungan nilai kelompok dan pemberian penghargaan bagi kelompok. Mengatasi kesulitan individu siswa merupakan ciri yang membedakan *TAI* dengan metode pembelajaran kooperatif yang lain.

4) *Jigsaw*

Dalam metode ini siswa dibentuk dalam kelompok-kelompok untuk saling memahami materi dan mengerjakan tugas sebagai sebuah kelompok. Masing-masing anggota kelompok diberikan tugas untuk mempelajari topik tertentu dari materi yang diajarkan. Mereka bertugas menjadi ahli pada topik yang menjadi bagiannya. Penjelasan mengenai Jigsaw akan disampaikan pada bagian lain dari bab ini.

5) Penelitian Kelompok atau *Group Investigation*

Dalam penerapan penelitian kelompok ini guru membagi kelas menjadi kelompok-kelompok dengan anggota lima atau enam

siswa yang heterogen. Selanjutnya siswa memilih topik untuk diselidiki, melakukan penyelidikan yang mendalam dan mempresentasikan laporannya kepada seluruh kelas. Tahap kegiatan yang dilakukan dalam penelitian kelompok yaitu: pemilihan topik, perencanaan kooperatif, implementasi, analisis, sintesis, dan presentasi hasil final.

f. Keunggulan dan Kelemahan Pembelajaran Kooperatif

Menurut Sugiyanto (2010:43), ada banyak nilai pembelajaran kooperatif diantaranya:

- 1) Meningkatkan kepekaan dan kesetiakawanan sosial
- 2) Memungkinkan para siswa saling belajar mengenai sikap, keterampilan, informasi, perilaku sosial, dan pandangan-pandangan
- 3) Memudahkan siswa melakukan penyesuaian sosial
- 4) Memungkinkan terbentuk dan berkembangnya nilai-nilai sosial dan komitmen
- 5) Menghilangkan sifat mementingkan diri sendiri atau egois
- 6) Membangun persahabatan yang dapat berlanjut hingga masa dewasa
- 7) Berbagai keterampilan sosial yang diperlukan untuk memelihara hubungan saling membutuhkan dapat diajarkan dan dipraktikkan
- 8) Meningkatkan rasa saling percaya pada manusia
- 9) Meningkatkan kemampuan memandang masalah dan situasi dari berbagai perspektif
- 10) Meningkatkan kesediaan menggunakan ide orang lain yang dirasa lebih baik
- 11) Meningkatkan kegemaran berteman tanpa memandang perbedaan kemampuan, jenis kelamin, normal atau cacat, etnis, kelas sosial, agama dan orientasi tugas

Sementara itu menurut Jonshon dan Jonshon (1984), ada beberapa keunggulan pembelajaran kooperatif, yakni:

- 1) Memudahkan siswa dalam penyesuaian sosial
- 2) Mengembangkan kegembiraan belajar yang sejati

- 3) Memungkinkan para siswa saling belajar mengenai sikap, keterampilan, informasi, perilaku sosial, dan pandangan-pandangan
- 4) Memungkinkan terbentuk dan berkembangnya nilai-nilai sosial dan komitmen
- 5) Meningkatkan kepekaan dan kesetiakawanan sosial
- 6) Menghilangkan sifat mementingkan diri sendiri atau egois
- 7) Menghilangkan siswa dari penderitaan akibat kesendirian atau keterasingan
- 8) Dapat menjadi acuan bagi perkembangan kepribadian yang sehat
- 9) Membangun persahabatan yang dapat berlanjut hingga masa dewasa
- 10) Mencegah timbulnya gangguan kejiwaan
- 11) Mencegah terjadinya kenakalan dimasa remaja
- 12) Menimbulkan perilaku rasional dimasa remaja
- 13) Meningkatkan rasa saling percaya kepada sesama manusia
- 14) Meningkatkan kemampuan memandang masalah dan situasi dari berbagai perspektif
- 15) Meningkatkan perasaan penuh makna mengenai arah dan tujuan hidup
- 16) Meningkatkan keyakinan terhadap ide dan gagasan sendiri
- 17) Meningkatkan kesediaan menggunakan ide orang lain yang dirasa lebih baik
- 18) Meningkatkan motivasi belajar
- 19) Mengembangkan kesadaran bertanggung jawab dan saling menjaga perasaan
- 20) Meningkatkan keterampilan hidup bergotong royong
- 21) Meningkatkan sikap tenggang rasa
- 22) Meningkatkan kemampuan berfikir kreatif
- 23) Meningkatkan hubungan positif antara siswa dengan guru dan personel sekolah
- 24) Meningkatkan pandangan siswa terhadap guru yang bukan hanya pengajar tetapi juga pendidik (Kunandar,2010:273)

Menurut Cilibert dan Macmilan (1993), dilihat dari aspek siswa pembelajaran kooperatif memiliki beberapa keunggulan antara lain memberi peluang kepada siswa agar mengemukakan dan membahas suatu pandangan, pengalaman yang diperoleh siswa belajar secara bekerja sama dalam meumuskan kearah satu pandangan kelompok. Selanjutnya menurut Sharan (1990), siswa yang belajar menggunakan

metode pembelajaran kooperatif akan memiliki motivasi yang tinggi karena didorong dan didukung dari rekan sebaya (Isjoni,2009: 35).

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pembelajaran kooperatif memiliki banyak keunggulan. Namun, Dalam pelaksanaan pembelajaran di sekolah tidaklah selalu berjalan dengan mulus meskipun rencana telah dirancang sedemikian rupa. Hal-hal yang dapat menghambat proses pembelajaran terutama dalam penerapan model pembelajaran kooperatif diantaranya adalah sebagai berikut :

- 1) Kurangnya pemahaman guru mengenai penerapan pembelajaran kooperatif
- 2) Jumlah siswa yang terlalu banyak yang mengakibatkan perhatian guru terhadap proses pembelajaran relatif kecil sehingga yang hanya segelintir orang yang menguasai arena kelas, yang lain hanya sebagai penonton
- 3) Kurangnya sosialisasi dari pihak terkait tentang teknik pembelajaran kooperatif
- 4) Kurangnya buku sumber sebagai media pembelajaran
- 5) Terbatasnya pengetahuan siswa akan sistem teknologi dan informasi yang dapat mendukung proses pembelajaran (Slamet, 2010:37)

Sementara itu menurut Isjoni (2009:18), kelemahan pembelajaran kooperatif yakni:

- 1) Guru harus mempersiapkan pembelajaran dengan matang, disamping itu memerlukan lebih banyak tenaga, pemikiran dan waktu
- 2) Agar proses pembelajaran berjalan dengan lancar maka dibutuhkan dukungan fasilitas, alat dan biaya yang cukup memadai
- 3) Selama kegiatan diskusi kelompok berlangsung, ada kecenderungan topik permasalahan yang sedang dibahas meluas

sehingga banyak yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan

- 4) Saat diskusi kelas, terkadang didominasi oleh seseorang, hal ini mengakibatkan siswa yang lain menjadi pasif

Berdasarkan uraian di atas, dapat dijelaskan bahwa pembelajaran kooperatif memiliki banyak keunggulan dan kelemahan. Salah satu keunggulan pembelajaran ini adalah meningkatkan motivasi belajar dan aktivitas belajar siswa. Sehingga pada penelitian ini model pembelajaran yang diterapkan adalah salah tipe model pembelajaran kooperatif yaitu tipe *TAI*. Sementara itu agar pelaksanaan pembelajaran kooperatif dapat berjalan dengan baik, maka upaya yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:

- 1) Guru senantiasa mempelajari teknik-teknik penerapan model pembelajaran kooperatif di kelas dan menyesuaikan dengan materi yang akan diajarkan.
- 2) Pembagian jumlah siswa yang merata, dalam arti tiap kelas merupakan kelas heterogen.
- 3) Diadakan sosialisasi dari pihak terkait tentang teknik pembelajaran kooperatif
- 4) Meningkatkan sarana pendukung pembelajaran terutama buku sumber. Mensosialisasikan kepada siswa akan pentingnya sistem teknologi dan informasi yang dapat mendukung proses pembelajaran.

5. Model Pembelajaran Kooperatif Tipe *TAI*

a. Pengertian Model Pembelajaran Kooperatif Tipe *TAI*

Pembelajaran kooperatif tipe *TAI* ini dikembangkan oleh Slavin. Model pembelajaran tipe *TAI* ini memiliki persamaan dengan STAD dan TGT dalam penggunaan tim-tim pembelajaran empat anggota berkemampuan heterogen dan pemberian sertifikat untuk tim yang berkinerja tinggi. Bedanya bila STAD dan TGT menggunakan sebuah tatanan pengajaran tunggal untuk kelas, *TAI* menggabungkan pembelajaran kooperatif dengan pengajaran individual. Pembelajaran kooperatif tipe *TAI* ini mengkombinasikan keunggulan pembelajaran kooperatif dan pembelajaran individual.

Tipe ini dirancang untuk mengatasi kesulitan belajar siswa secara individual. Model pembelajaran *TAI* termasuk dalam pembelajaran kooperatif. Dalam model pembelajaran *TAI*, siswa ditempatkan dalam kelompok-kelompok kecil (4 sampai 5 siswa) secara heterogen untuk menyelesaikan tugas kelompok yang sudah disiapkan oleh guru, selanjutnya diikuti dengan pemberian bantuan secara individu bagi siswa yang memerlukannya. Keheterogenan kelompok mencakup jenis kelamin, ras, agama, tingkat kemampuan (tinggi, sedang, rendah), dan sebagainya.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pembelajaran kooperatif tipe *TAI* merupakan salah satu tipe pembelajaran kooperatif dimana siswa belajar dalam kelompok kecil

yang terdiri dari 4-6 orang secara heterogen dan bekerja sama saling ketergantungan positif dan bertanggung jawab atas bagian materi pelajaran yang harus dipelajari.

b. Komponen-komponen TAI

Menurut Robert .E. Slavin (2005:195), Model pembelajaran kooperatif *TAI* memiliki delapan komponen sebagai berikut:

- 1) *Teams*, yaitu pembentukan kelompok heterogen yang terdiri atas 4 sampai 5 peserta didik,
- 2) *Placement Test*, yaitu pemberian pre-tes kepada peserta didik atau melihat rata-rata nilai harian peserta didik agar guru mengetahui kelemahan peserta didik pada bidang tertentu,
- 3) *Student Creative*, melaksanakan tugas dalam suatu kelompok dengan menciptakan situasi dimana keberhasilan individu ditentukan atau dipengaruhi oleh keberhasilan kelompoknya,
- 4) *Team Study*, yaitu tahapan tindakan belajar yang harus dilaksanakan oleh kelompok dan guru memberikan bantuan secara individual kepada peserta didik yang membutuhkan.
- 5) *Team Scores and Team Recognition*, yaitu pemberian skor terhadap hasil kerja kelompok dan memberikan kriteria penghargaan terhadap kelompok yang berhasil secara cemerlang dan kelompok yang dipandang kurang berhasil dalam menyelesaikan tugas,

- 6) *Teaching Group*, yakni pemberian materi secara singkat dari guru menjelang pemberian tugas kelompok,
- 7) *Fact Test*, yaitu pelaksanaan tes-tes kecil berdasarkan fakta yang diperoleh peserta didik,
- 8) *Whole-Class Units*, yaitu pemberian materi oleh guru kembali diakhir waktu pembelajaran dengan strategi pemecahan masalah.

c. Tahapan Model Pembelajaran Tipe *TAI*

Unsur-unsur yang perlu diperhatikan dalam tipe *TAI* menurut Robert E. Slavin (dalam Kurniati 2007: 25), adalah sebagai berikut:

- 1) *Team* (kelompok) Peserta didik dikelompokkan dalam kelompok-kelompok yang terdiri dari 4 sampai 5 orang peserta didik dengan kemampuan yang berbeda.
- 2) Tes Penempatan Peserta didik diberi tes di awal pertemuan, kemudian peserta didik ditempatkan sesuai dengan nilai yang didapatkan dalam tes, sehingga didapatkan anggota yang heterogen (memiliki kemampuan berbeda) dalam kelompok.
- 3) Langkah-langkah Pembelajaran *TAI*:

Menurut Robert E Slavin (2005:196), Langkah-langkah pembelajaran kooperatif tipe *TAI* sebagai berikut:

- a) Guru memberikan tugas kepada siswa untuk mempelajari materi pembelajaran secara individual yang sudah dipersiapkan oleh guru.
- b) Guru memberikan kuis secara individual kepada siswa untuk mendapatkan skor dasar atau skor awal.
- c) Guru membentuk beberapa kelompok. Setiap kelompok terdiri dari 4 – 5 siswa dengan kemampuan yang berbeda-beda baik tingkat kemampuan (tinggi, sedang dan rendah) Jika mungkin anggota kelompok berasal dari ras, budaya, suku yang berbeda serta kesetaraan jender
- d) Hasil belajar siswa secara individual didiskusikan dalam kelompok. Dalam diskusi kelompok, setiap anggota kelompok saling memeriksa jawaban teman satu kelompok.
- e) Guru memfasilitasi siswa dalam membuat rangkuman, mengarahkan, dan memberikan penegasan pada materi pembelajaran yang telah dipelajari.
- f) Guru memberikan kuis kepada siswa secara individual.
- g) Guru memberi penghargaan pada kelompok berdasarkan perolehan nilai peningkatan hasil belajar individual dari skor dasar ke skor kuis berikutnya (terkini).

Berdasarkan uraian di atas, model pembelajaran *TAI* memiliki komponen dan unsur. Dalam pelaksanaannya, peran guru sangat

penting dalam menciptakan suasana yang kondusif agar pembelajaran dapat dilaksanakan sesuai rencana.

Dalam proses belajar mengajar dengan model pembelajaran tipe *TAI* ini sangat diperlukan aktivitas-aktivitas dalam belajar, aktivitas tersebut antara lain adalah *oral activities*, *visual activities*, dan *motor activities*, sehingga langkah-langkah pembelajaran dengan model pembelajaran tipe *TAI* ini diharapkan adanya suatu perubahan-perubahan aktivitas dan dapat meningkatkan kompetensi siswa.

d. Kelebihan dan kekurangan Model Pembelajaran Kooperatif Tipe *TAI*

Menurut Robert E. Slavin (2005: 190), penerapan model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* memiliki beberapa kelebihan antara lain:

- 1) Siswa yang lemah dapat terbantu dalam menyelesaikan masalah
- 2) Siswa diajarkan bagaimana bekerjasama dalam suatu kelompok
- 3) Siswa yang pandai dapat mengembangkan kemampuan dalam keterampilannya
- 4) Adanya rasa tanggung jawab dalam suatu kelompok dalam menyelesaikan masalah
- 5) Dapat meminimalisir keterlibatan guru dalam pemeriksaan dan pengelolaan rutin

- 6) Para Siswa akan termotivasi untuk mempelajari materi-materi yang diberikan dengan cepat dan akurat, dan tidak akan bisa berbuat curang atau menemukan jalan pintas.

Selain memiliki Kelebihan, model pembelajaran tipe *TAI* ini juga memiliki kelemahan antara lain :

- 1) Memerlukan persiapan yang lebih lama dan lebih kompleks misalnya seperti penyusunan kelompok, dll
- 2) Pengelolaan kelas yang dilakukan guru kurang baik, maka proses pembelajaran juga berjalan kurang baik.

B. Penelitian yang Relevan

Penelitian Relevan ini dimaksudkan untuk mengkaji hasil penelitian yang relevan dengan penelitian penulis dan menunjukkan pentingnya untuk melakukan penelitian ini. Ada beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian Skripsi Irma Damay Santie (2010) dengan judul “Penerapan pembelajaran kooperatif tipe *TAI* untuk meningkatkan motivasi belajar matematika siswa kelas VII SMP laboraturium Universitas Negeri malang” (Penelitian Tindakan Kelas). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terjadi peningkatan motivasi belajar siswa setelah dilakukan pembelajaran kooperatif tipe *TAI*. Sehingga, dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan pembelajaran kooperatif tipe *TAI*

dapat meningkatkan motivasi belajar matematika siswa kelas VI SMP Laboratorium Universitas Negeri Malang

2. Penelitian Skripsi Puji Savvy Dian Faizati (2010) dengan judul Penelitian Tentang Penerapan pembelajaran kooperatif tipe *TAI* untuk meningkatkan kemampuan bertanya siswa kelas XI-IA-6 SMAN 1 Pandaan (Penelitian Tindakan Kelas). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pembelajaran dengan metode kooperatif tipe *TAI* pada siklus I presentase banyaknya siswa yang mengajukan pertanyaan adalah 46,15 % sedangkan pada siklus II persentase banyaknya siswa yang mengajukan pertanyaan adalah 76,92 %. Berdasarkan presentase pertanyaan tertutup yang muncul selama pembelajaran pada siklus I 52,64 % dan pada siklus II adalah 85%, sedangkan untuk pertanyaan terbuka, pada siklus I adalah 47,36% dan pada siklus II adalah 15%, dapat diketahui bahwa ada peningkatan banyaknya pertanyaan tertutup yang muncul, hal ini Berarti siswa sudah terbiasa berfikir konvergen atau menarik kesimpulan yang logis dari informasi yang diberikan.
3. Penelitian Skripsi Septian Nurhijjah (2009) dengan judul “Penerapan pembelajaran kooperatif tipe *TAI* untuk meningkatkan keaktifan dan hasil belajar siswa kelas VIII SMP Tamansiswa Malang “. Hasil penelitian menunjukkan bahwa didapatkan peningkatan keaktifan sebesar 30,85%. Selain itu terjadi pula peningkatan hasil belajar siswa, yang ditunjukkan dari peningkatan banyaknya siswa yang mencapai ketuntasan belajar, adalah sebesar 23,81%. Sehingga, dari hasil tersebut disimpulkan bahwa

penerapan pembelajaran kooperatif tipe *TAI* dapat meningkatkan keaktifan dan hasil belajar siswa kelas VIII SMP Tamansiswa yang dilaksanakan melalui 8 tahapan pembelajaran, yaitu Placement Test, Teams, Student Creative, Teaching Group, Team Study, Whole Class Units, Fact Test, dan Team Score and Team Recognition

Tabel 4 . Posisi Penelitian Penulis

No	Aspek yang Dilihat	Skripsi Irma Damay Santie	Skripsi Puji Savvy Dian Faizati	skripsi Septian Nurhijjah	Skripsi Saya
1.	Peningkatan Aktivitas Siswa: a. Motor Activities b. Oral Activities c. Writing Activities	V	V	V	V V V
2.	Mata Diklat Pelayanan prima				V
3.	Metode Pembelajaran Kooperatif <i>TAI</i>	V	V	V	V
4.	Peningkatan Kompetensi			V	V
5.	Lokasi Penelitian SMK Muhammadiyah Berbah				V

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat dijelaskan bahwa penggunaan model pembelajaran yang menarik sangat diperlukan dalam proses belajar mengajar, serta penggunaan model pembelajaran yang sesuai memiliki pengaruh yang baik terhadap pencapaian kompetensinya. Walaupun sudah didapatkan hasil penelitian tersebut, namun penelitian tentang peningkatan kompetensi pemberian pelayanan secara prima melalui penerapan model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* belum dikemukakan. Oleh sebab itu pada

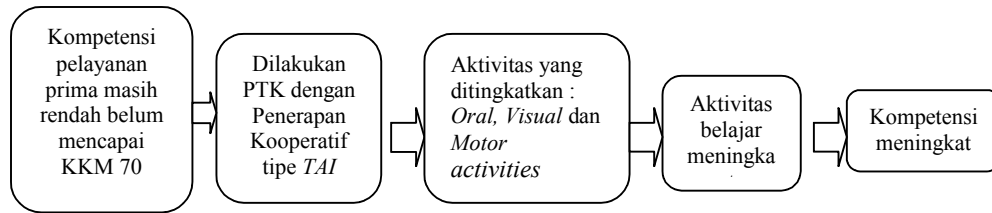
penelitian ini akan mengangkat judul “Peningkatan Kompetensi Pelayanan prima melalui Model Pembelajaran kooperatif tipe *TAI*”.

C. Kerangka Berfikir

Proses pembelajaran yang baik adalah proses pembelajaran yang sangat ditentukan oleh guru sehingga memungkinkan tercapainya kualitas pembelajaran siswa. Pada mata pelajaran pelayanan prima guru belum menemukan model pembelajaran yang tepat dalam membelajarkan materi pelayanan prima kepada siswa. Selama ini, proses pembelajaran masih bersifat monoton dan terpusat pada guru sehingga ketertarikan siswa cenderung berkurang dan pada akhirnya kualitas belajar akan menurun. Guru merasa dalam menyampaikan materi pelayanan prima belum berhasil dan masih terlihat siswa yang pasif terbukti pada aspek *visual activities*, *oral activities* dan *motor activities* masih rendah serta belum mencapai nilai KKM dan perlu ditingkatkan. Melihat situasi yang demikian, perlu diadakan upaya-upaya pemecahan masalah yang dihadapi guru. Berdasarkan teori yang telah diuraikan sebelumnya sebagai alternatif upaya pemecahan masalah yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan tindakan kelas melalui model pembelajaran kooperatif tipe *TAI*.

Model pembelajaran *TAI* merupakan salah satu model pembelajaran kooperatif, dengan cara membentuk kelompok diskusi dengan saling bertukar informasi, saling bekerja sama mengatasi kesulitan-kesulitan antar siswa, sehingga dengan menerapkan model pembelajaran *TAI* sesuai dengan langkah-

langkah pelaksanaan pembelajaran maka aktivitas belajar siswa meningkat sehingga pencapaian kompetensi dapat tercapai sesuai dengan nilai KKM 70.



Gambar 1: Kerangka berfikir

D. Hipotesis Tindakan

Berdasarkan kerangka berpikir yang penulis paparkan di atas, maka hipotesis tindakan dalam penelitian ini sebagai berikut: “Model Pembelajaran kooperatif Tipe *TAI* dapat meningkatkan kompetensi memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal siswa kelas X di SMK Muhammadiyah Berbah”.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah *Classroom Action Research* (penelitian tindakan kelas). Penelitian tindakan kelas adalah salah satu jenis penelitian tindakan yang dilakukan guru untuk meningkatkan kualitas pembelajaran di kelasnya (Parjono,dkk, 2007: 12). Sejalan dengan pendapat tersebut pendapat yang lain menyatakan bahwa penelitian tindakan kelas adalah penelitian yang bersifat reflektif. Kegiatan penelitian berangkat dari permasalahan riil yang dihadapi oleh guru dalam proses belajar mengajar, kemudian direfleksikan alternatif pemecahan masalahnya dan ditindaklanjuti dengan tindakan-tindakan nyata yang terencana dan terukur (Sarwiji 2010: 11). Suharsimi Arikunto (2010:130), mengemukakan bahwa penelitian tindakan kelas adalah suatu pencermatan terhadap kegiatan belajar berupa sebuah tindakan yang sengaja dimunculkan dan terjadi dalam sebuah kelas secara bersamaan.

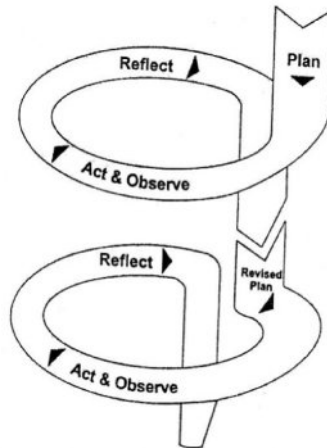
Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa penelitian tindakan kelas adalah penelitian dengan mencermati sebuah kegiatan belajar yang diberikan tindakan yang secara sengaja dimunculkan dalam sebuah kelas yang bertujuan memecahkan masalah atau meningkatkan kualitas pembelajaran di kelas tersebut.

Penelitian tindakan kelas ini dilakukan untuk meningkatkan pencapaian siswa dalam memberikan pelayanan secara prima kepada pelanggan. Bentuk penelitian tindakan kelas ini adalah penelitian tindakan kelas secara

kolaborasi. Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 7), penelitian tindakan kelas secara kolaborasi, yaitu pihak yang melakukan tindakan adalah guru mata diklat pembelajaran itu sendiri, sedangkan yang melakukan pengamatan terhadap berlangsungnya proses tindakan adalah peneliti dan bukan seorang guru yang sedang melakukan tindakan. Oleh karena itu, dijelaskan oleh Pardjono, dkk (2007: 10), bahwa dalam penelitian tindakan kelas peneliti harus berkolaborasi dengan guru, sehingga peneliti dan guru melakukan tindakan sampai pada tahap analisis dan refleksi. Peneliti dan kolaborator mengamati, mencatat secara cermat dan sistematis tentang berbagai aspek situasi yang terjadi dalam proses belajar mengajar memberikan pelayanan secara prima kepada pelanggan dengan menerapkan kooperatif tipe *TAI*. Penelitian ini dilakukan dalam dua siklus. Tiap-tiap siklus terdiri dari beberapa tahap yaitu perencanaan, tindakan, pengamatan serta refleksi.

B. Desain Penelitian

Pada penelitian tindakan kelas ini peneliti menggunakan desain penelitian model Kemmis & Mc. Taggart. Tujuan menggunakan desain penelitian model ini, apabila dalam pelaksanaan tindakan ditemukan adanya kekurangan, maka perencanaan dan pelaksanaan tindakan perbaikan masih dapat dilanjutkan pada siklus berikutnya sampai target yang diinginkan tercapai. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada desain penelitian tindakan model Kemmis & Mc. Taggart dibawah ini:



Gambar 2. Model Kemmis & Mc Taggart (Pardjono dkk, 2007: 22)

Dalam desain penelitian tindakan model Kemmis & Mc. Taggart terdapat tiga tahapan penelitian tindakan yaitu perencanaan, tindakan dan pengamatan dan refleksi. Pada model Kemmis & Mc. Taggart, tahapan tindakan dan observasi menjadi satu tahapan karena kedua kegiatan itu dilakukan secara simultan. Maksudnya kedua kegiatan ini harus dilakukan dalam satu kesatuan waktu, begitu berlangsungnya suatu tindakan, begitu pula pengamatan juga harus dilaksanakan (Pardjono dkk, 2007: 23).

1. Perencanaan (*Plan*)

Perencanaan merupakan tindakan yang dibangun dan akan dilaksanakan, sehingga harus mampu melihat jauh kedepan. Rencana tindakan (*action plan*) adalah prosedur, strategi yang akan dilakukan oleh guru dalam rangka melakukan tindakan atau perlakuan terhadap siswa.

2. Tindakan (*Action*) dan Pengamatan (*Observation*)

Proses pelaksanaan tindakan dan pengamatan dilakukan sekaligus dalam pembelajaran. Pelaksanaan tindakan adalah tindakan yang

dilakukan ke dalam konteks proses belajar mengajar yang sebenarnya. Pelaksanaan tindakan ini dilakukan dengan panduan perencanaan tindakan yang telah dibuat dalam pelaksanaannya bersifat *fleksibel* dan terbuka terhadap perubahan-perubahan yang terjadi. Pelaksanaan tindakan bisa dilakukan oleh peneliti atau kolabolator. Setiap tindakan minimal ada dua peneliti yaitu yang melakukan pembelajaran dan kolabolator yang memantau terjadinya suatu perubahan suatu tindakan (Pardjono dkk, 2007).

Pengamatan berfungsi sebagai proses pendokumentasikan dampak dari tindakan bersama prosesnya. Pengamatan merupakan landasan dari refleksi tindakan saat itu dan dijadikan orintasi pada tindakan yang akan datang. Selain itu, pengamatan atau observasi yang baik adalah observasi yang fleksibel dan terbuka untuk dapat mencatat gejala yang muncul, baik yang diharapkan atau yang tidak diharapkan (Sukardi, 2011: 213).

3. Refleksi (*Reflection*)

Refleksi merupakan kegiatan mengingat dan merenungkan kembali suatu tindakan persis seperti yang telah dicatat dalam observasi. Pada tahap ini peneliti dan kolaborasi mendiskusikan hasil pengamatan selama tindakan berlangsung. Kekurangan yang ditemui pada siklus sebelumnya digunakan sebagai dasar penyusunan rencana tindakan pada siklus berikutnya. Demikian seterusnya, sehingga siklus berikutnya akan berjalan lebih baik dari pada siklus sebelumnya.

C. Setting Penelitian

Setting penelitian adalah situasi, kondisi dan tempat dimana responden melakukan kegiatan secara alami yang dipandang sebagai analisis dalam penelitian (Parjono dkk, 2007: 67). Setting penelitian yang digunakan pada penelitian tindakan kelas ini adalah sebagai berikut:

1. Tempat penelitian

Tempat penelitian adalah tempat dimana proses studi yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung (Sukardi, 2011: 53). Penelitian tindakan kelas dilaksanakan di SMK Muhammadiyah Berbah yang beralamatkan di Jalan Krikilan Tegaltirto Berbah Sleman Yogyakarta.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian adalah waktu yang digunakan selama penelitian berlangsung. Waktu penelitian dimulai dari observasi pada hari rabu tanggal 10 oktober 2012. Dalam penelitian ini, waktu penelitian adalah pada saat pemberian tindakan melalui penerapan kooperatif tipe *TAI*. Waktu penelitian disesuaikan dengan jadwal pembelajaran pelayanan prima. Waktu penelitian ini pada bulan Januari-Februari 2013 semester 2 tahun ajaran 2012-2013.

D. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang yang dikenai tindakan (Jamal Makmur Asmani, 2011: 184). Subjek pada penelitian ini adalah siswa

kelas X Busana SMK Muhammadiyah Berbah yang berjumlah 21 siswa. Penentuan subjek penelitian ini direncanakan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pemilihan subyek penelitian secara sengaja oleh peneliti yang didasarkan atas kriteria dan pertimbangan tertentu.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sumber diperolehnya data dari penelitian. Objek penelitian pada penelitian tindakan ini adalah peningkatan kompetensi pelayanan prima melalui penerapan kooperatif tipe *TAI* di SMK Muhammadiyah Berbah.

E. Prosedur Penelitian

Pada penelitian tindakan kelas ini prosedur penelitian merupakan tahapan-tahapan yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data-data tentang kegiatan belajar yang dilakukan oleh siswa untuk mengetahui sejauh mana aktivitas belajar siswa dalam menerapkan kooperatif tipe *TAI*. Secara rinci tahapan-tahapan yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Pra Siklus

Pra siklus dilaksanakan sebelum dikenai tindakan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui kondisi awal sebelum penelitian tindakan yaitu data kegiatan belajar mengajar terutama tentang model pembelajaran yang digunakan oleh guru. Kompetensi memberikan pelayanan secara prima kepada pelanggan, berkolaborasi dengan guru mata pelajaran pelayanan prima untuk melaksanakan penelitian tindakan kelas dan kelas yang akan dikenai tindakan dengan model pembelajaran kooperatif tipe *TAI*.

2. Siklus I

a. Perencanaan (*Plan*)

Perencanaan tindakan dilakukan oleh peneliti yang berkolaborasi dengan guru. Berdasarkan hasil pra siklus, rencana tindakan pada siklus I adalah:

- 1) Peneliti dan guru berkolaborasi merencanakan tindakan menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* pada proses belajar mengajar memberikan pelayanan secara prima kepada pelanggan. Dengan membentuk kelompok belajar 4-5 siswa.
- 2) Menyusun perangkat pembelajaran, berupa skenario pembelajaran, Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) serta menentukan kompetensi dasar yang diajarkan dengan model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* yaitu memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal. RPP disusun oleh peneliti dengan pertimbangan dari dosen dan guru yang bersangkutan. RPP ini berguna sebagai pedoman guru dalam melaksanakan kegiatan pembelajaran di kelas.
- 3) Pelaksanaan tindakan melalui model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* pada penyampaian materi memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal direncanakan untuk satu kali pertemuan dengan alokasi waktu 2 jam pelajaran @45 menit

- 4) Pembagian kelompok direncanakan menurut presensi dimana terdapat kelompok secara heterogen yang terdiri dari 4-5 orang siswa disetiap kelompoknya.
- 5) Membuat media pembelajaran dalam menjelaskan materi memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal berupa *handout* materi memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal
- 6) Menyusun dan mempersiapkan pedoman observasi untuk mengetahui tingkat aktivitas belajar pada mata pelajaran pelayanan prima dan pelaksanaan pembelajaran kooperatif tipe *TAI* serta lembar tes pilihan ganda

b. Tindakan (*Action*) dan Pengamatan

Tahap ini merupakan pelaksanaan dari semua rencana yang telah dibuat. Seluruh tindakan dilakukan oleh guru sebagai kolaborator peneliti. Tindakan yang dilakukan adalah mengadakan kegiatan belajar memberikan pelayanan prima kepada pelanggan dengan menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe *TAI*. Pelaksanaan Pembelajaran dilaksanakan bersamaan dengan pengamatan adapun implementasinya adalah sebagai berikut:

1) Kegiatan Pendahuluan

- a) Guru mengkondisikan kelas secara fisik dan mental agar siswa berada dalam kondisi siap belajar.

- b) Guru menyampaikan apersepsi mengenai materi sebelumnya dengan materi yang akan disampaikan. (fase1)
- c) Guru memotivasi siswa agar siap dan serius dalam mengikuti pelajaran (fase1)
- d) Guru menyampaikan tujuan pembelajaran yang ingin dicapai (fase 1)
- e) Guru membagi *Handout* kepada siswa sebagai acuan dalam pembelajaran memberikan pelayanan secara prima kepada pelanggan

2) Kegiatan Inti

- a) Guru memberikan tugas kepada siswa untuk mempelajari materi pembelajaran secara individual yang sudah dipersiapkan oleh guru.
- b) Guru membentuk beberapa kelompok. Setiap kelompok terdiri dari 4 – 5 siswa dengan kemampuan yang berbeda-beda baik tingkat kemampuan (tinggi, sedang dan rendah) Jika mungkin anggota kelompok berasal dari ras, budaya, suku yang berbeda serta kesetaraan jender.
- c) Hasil belajar siswa secara individual didiskusikan dalam kelompok. Dalam diskusi kelompok, setiap anggota kelompok saling bertukar informasi atau saling bekerjasama untuk memecahkan masalah-masalah yang ditemui saat belajar.

- d) Guru memfasilitasi siswa dalam membuat rangkuman, mengarahkan, dan memberikan penegasan pada materi pembelajaran yang telah dipelajari.
- e) Guru memberikan kuis kepada siswa secara individual.
- f) Guru memberi penghargaan pada kelompok berdasarkan perolehan nilai peningkatan hasil belajar individual dan kelompok.

3) Kegiatan Menutup Pelajaran

- a) Guru dan siswa secara bersama-sama menyimpulkan kegiatan pembelajaran yang sudah dilaksanakan. Sekaligus guru memberikan pendalaman materi secara klasikal (fase 5)
- b) Guru meminta siswa mengumpulkan pekerjaannya untuk di evaluasi (fase 5)
- c) Guru memberikan umpan balik dan memberikan penghargaan berupa sanjungan kepada siswa yang sudah bersungguh sungguh dan sudah dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik (fase 6)
- d) Guru menutup pelajaran dengan mengucapkan salam

Pengamatan dilakukan terhadap kegiatan belajar memberikan pelayanan secara prima kepada pelanggan dengan model pembelajaran kooperatif tipe *TAI*. Pengamatan dilakukan menggunakan bantuan pedoman observasi. Pengamatan dengan panduan observasi dilakukan untuk mengamati proses belajar mengajar meliputi pelaksanaan

kegiatan pembelajaran dan aktivitas belajar siswa dalam materi memberikan pelayanan secara prima kepada pelanggan internal dan eksternal.

c. Refleksi (*Reflection*)

Refleksi bertujuan untuk mengetahui kekurangan-kekurangan maupun kelebihan-kelebihan yang terjadi selama pembelajaran. Refleksi dilakukan oleh peneliti dan guru yang bersangkutan dengan cara diskusi. Dalam refleksi peneliti dan observer menganalisis hasil yang diperoleh dalam observasi. Hasil analisis data yang diperoleh pada siklus pertama digunakan untuk memahami masalah dan hambatan yang terjadi selama tindakan diberikan sehingga dapat digunakan untuk membuat rencana tindakan baru yang akan dilaksanakan dalam siklus kedua.

3. Siklus II

Siklus II dilaksanakan apabila peningkatan pencapaian nilai pada siklus I tidak sesuai dengan target yang dicapai, langkah-langkahnya sama seperti pada siklus I.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya (Suharsimi, 2002: 136). Teknik pengumpulan data dalam penelitian tindakan ini, adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan (Sugiyono, 2009: 203).

Observasi dilakukan pada saat proses pembelajaran berlangsung berdasarkan pada lembar observasi untuk mengamati dan mencatat aktivitas belajar siswa dalam proses belajar mengajar dengan pendekatan kooperatif tipe *TAI*. Observasi dilakukan juga untuk mengetahui tindakan guru selama proses pembelajaran memberikan bantuan kepada pelanggan eksternal dan internal. Dalam kegiatan ini peneliti melakukan pengamatan dan mencatat hal-hal yang diperlukan selama pelaksanaan tindakan berlangsung.

2. Tes Pilihan Ganda

Data untuk mengetahui peningkatan kompetensi pelayanan prima, menggunakan evaluasi atau tes kepada siswa. Untuk mengetahui peningkatan kompetensi belajar siswa pada penelitian ini maka digunakan tes obyektif berupa soal pilihan ganda. Karena tes obyektif ini lebih banyak mengandung segi-segi positif, misalnya: lebih representatif mewakili isi dan luas bahan pembelajaran, lebih obyektif, dapat dihindari campur tangan unsur-unsur subyektif.

3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Dokumentasi yang direncanakan dalam penelitian tindakan ini adalah dokumen-dokumen atau catatan yang mendukung dalam proses pembelajaran. Dokumen yang digunakan antara lain : Silabus, RPP (Rencana Pelaksanaan Pembelajaran), presensi siswa, daftar kelompok siswa, daftar nilai siswa dan foto hasil kegiatan.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah (Suharsimi, 2002: 136). Selanjutnya Sugiyono (2009: 148) menjelaskan bahwa instrumen adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa instrumen harus dibuat sebagai alat atau fasilitas untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Selain itu, instrumen juga dapat mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data agar hasilnya lebih baik dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah.

Instrumen penelitian mempunyai kegunaan untuk memperoleh data yang diperlukan ketika peneliti melakukan pengumpulan informasi di lapangan. Adapun instrumen yang akan digunakan dalam penelitian tindakan ini antara lain:

1. Pedoman Observasi

Pedoman observasi adalah pedoman yang digunakan untuk melakukan pengamatan terhadap sasaran pengukuran. Dalam penelitian ini sasaran pengukuran adalah pelaksanaan tahapan kegiatan pembelajaran dan aktivitas belajar siswa dalam memberikan pelayanan secara prima kepada pelanggan selama pelaksanaan pembelajaran dengan model kooperatif tipe *TAI*. Proses pengamatan dilakukan tanpa mengganggu kegiatan individu atau kelompok yang diamati. Data yang diperoleh dari hasil observasi kemudian diinterpretasikan maknanya dalam kerangka pikir yang telah direncanakan. Berdasarkan hal tersebut maka tersusunlah kisi-kisi instrument pedoman observasi, Adapun kisi-kisinya adalah sebagai berikut:

Tabel 5. kisi kisi instrument observasi pelaksanaan pembelajaran cooperative learning tipe *TAI* pada kompetensi memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal

Sub Variabel	Indikator	Sub Indikator	Item Butir
Pelaksanaan tahapan kegiatan pembelajaran kooperatif tipe <i>TAI</i>	1. Kegiatan Awal	a. Membuka pelajaran	
		b. Usaha memotivasi siswa	
	2. Kegiatan Inti	a. Tahap penyajian informasi	
		b. Tahap belajar kelompok	
	3. Kegiatan Akhir	a. Tahap Evaluasi	
		b. Tahap pemberian penghargaan	

Tabel 6. Kisi-Kisi Instrumen Observasi aktivitas siswa dalam Pelaksanaan Pembelajaran Kooperatif Tipe *TAI* pada kompetensi memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal

No	Indikator aktivitas	Sub Indikator	Sumber data
1	<i>Visual Activities</i>	a. Siswa memperhatikan penjelasan guru b. Keceriaan pada saat proses pembelajaran pelayanan prima	Siswa
2	<i>Oral Activities</i>	c. Keaktifan dalam bertanya d. Keaktifan berpendapat tentang materi pelayanan prima e. Siswa menjawab pertanyaan guru	
3	<i>Motor Activities</i>	g. Siswa yang pandai dapat membantu menyelesaikan masalah siswa yang belum faham h. Kesopanan pada saat proses pembelajaran i. Aktif dalam berdiskusi	

2. Tes

Tes yang digunakan adalah tes obyektif dikarenakan tes obyektif ini lebih banyak mengandung segi-segi positif, misalnya: lebih representatif mewakili isi dan luas bahan pembelajaran, lebih obyektif, dapat dihindari campur tangan unsur-unsur subyektif selain itu untuk mengetahui seberapa besar tingkat ketercapaian kompetensi pelayanan prima kepada pelanggan dengan menerapkan kooperatif tipe *TAI*.

Tabel 7. Kisi-Kisi tes untuk pencapaian kompetensi dasar memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal

Kompetensi dasar yang disajikan	Kelas / Semester	Materi	Indikator	No.Soa
Memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal	X Busana / 2	Pengertian pelayanan prima	1. Mampu menjelaskan pengertian pelayanan prima 2. Mampu menentukan konsep pelayanan dari suatu pengertian	1. PG 2. PG
		Jenis-jenis pelayanan	3. Mampu menentukan jenis-jenis yang bukan termasuk pelayanan dalam pelayanan prima bangsa indonesia 4. Mampu menentukan sikap	3. PG 4. PG

			yang bukan termasuk menghargai pelanggan	
		Pengertian pelanggan internal	5. Mampu menjelaskan pengertian pelanggan Internal	5.PG
		Pengertian pelanggan eksternal	6. Mampu menjelaskan pengertian pelanggan eksternal	6.PG
		Cara melayani pelanggan internal dan eksternal	7. Mampu menjelaskan cara melayani pelanggan internal 8. Mampu menjelaskan cara melayani pelanggan eksterna 9. Mampu menyebutkan prinsip-prinsip memberikan pelayanan yang unggul	7.PG 8.PG 9.PG
		Pengertian pelanggan internal dan eksternal	10. Mampu menentukan pengertian pelanggan internal 11. Mampu menyebutkan pengertian pelanggan eksternal	10.PG 11.PG
		Kebutuhan dan harapan pelanggan	12. Mampu mengartikan harapan pelanggan yang berupa kualitas pelayanan yang baik 13. Mampu menganalisis hal yang bukan termasuk harapan pelanggan	12.PG 13.PG
		Karakteristik pelanggan	14. Mampu menyebutkan ciri-ciri atau karakteristik pelanggan 15. Mampu menentukan sikap saat menghadapi masalah dari pelanggan	14.PG 15.PG
		Motif dan karakter pelanggan	16. Mampu menentukan jenis motif membeli dari beberapa keadaan 17. Mampu menentukan jenis motif 18. Mampu menentukan kelompok membeli dari beberapa contoh pembeli 19. Mampu mengidentifikasi karakter pelanggan	16.PG 17.PG 18.PG 19.PG
		Jenis-jenis kebutuhan pelanggan	20. Mampu menjelaskan jenis-jenis kebutuhan pelanggan 21. Mampu memberikan contoh pelayanan purna jual	20.PG 21.PG
		Cara yang dapat dilakukan	22. Mampu menjelaskan cara yang dapat dilakukan untuk memenuhi harapan	22.PG

		untuk memenuhi harapan pelanggan	pelanggan	
		Kiat-kiat dalam menangani kebutuhan pelanggan	23. Mampu menganalisis cara yang dapat dilakukan untuk memenuhi harapan pelanggan 24. Mampu menentukan sikap pada pelanggan yang pemarah	23.PG 24.PG
		Konsep tindakan dalam memberikan pelayanan prima	25. Mampu menjelaskan konsep tindakan dalam memberikan pelayanan prima	25.PG

3. Dokumentasi

Data yang diperoleh dari studi dokumentasi berupa foto-foto yang memberikan gambaran secara konkret mengenai kegiatan belajar yang dilakukan siswa selama mengikuti proses pembelajaran serta data berupa dokumen-dokumen lain. Dokumen-dokumen ini misalnya silabus, RPP, daftar presensi, dan daftar kelompok diskusi.

H. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Menurut Saifuddin Azwar (2010: 5) validitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya. Sudjana (1989: 12) mengemukakan bahwa validitas berkenaan dengan ketepatan alat penilaian terhadap konsep yang dinilai sehingga betul-betul menilai apa yang seharusnya dinilai. Validitas merupakan ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan

atau kesahihan suatu instrument. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) valid, valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiono, 2003: 137).

Menurut (Sugiono, 2003: 177-183) mengemukakan validitas instrument terbagi tiga, antara lain:

- a. Pengujian validitas konstruk (*construct validity*)
Untuk menguji validitas konstruk, dapat digunakan pendapat dari ahli (*judgment experts*), jumlah tenaga ahli yang digunakan minimal tiga orang. Mungkin para ahli akan memberikan keputusan: instrument dapat digunakan tanpa perbaikan, ada perbaikan dan mungkin dirombak total.
- b. Pengujian validitas isi (*content validity*)
Untuk instrument berbentuk tes, pengujian validitas dapat dilakukan dengan membandingkan antara isi instrument dengan materi pelajaran yang telah diajarkan. Validitas isi berkenaan dengan kesanggupan alat penilaian dalam mengukur isi yang seharusnya. Artinya, tes tersebut mampu mengungkapkan isi suatu konsep atau variable yang hendak diukur
- c. Pengujian validitas eksternal
Pengujian dengan cara membandingkan untuk mencari kesamaan antara kriteria yang ada pada instrument dengan fakta-fakta empiris yang terjadi di lapangan. Bila telah terdapat kesamaan antara kriteria dalam instrument dengan fakta di lapangan, maka dapat dinyatakan instrument tersebut mempunyai validitas eksternal yang tinggi.

Suatu instrument yang valid memiliki validitas tinggi sebaliknya yang kurang valid memiliki validitas yang rendah. Dalam penelitian tindakan ini pengujian validitas instrument menggunakan validitas isi. Validitas isi adalah Untuk instrument berbentuk tes, pengujian validitas dapat dilakukan dengan membandingkan antara isi instrument dengan materi pelajaran yang telah diajarkan. Validitas isi berkenaan dengan kesanggupan alat penilaian dalam mengukur isi

yang seharusnya. Artinya, tes tersebut mampu mengungkapkan isi suatu konsep atau variable yang hendak diukur (Djali dan Muljono, 2008: 51). Pengujian validitas isi dilakukan dengan cara meminta pendapat para ahli (*judgment experts*) tentang instrument yang telah disusun. Mungkin para ahli akan memberi keputusan: instrument dapat digunakan tanpa perbaikan, ada perbaikan, dan mungkin dirombak total. Jumlah tenaga ahli yang digunakan minimal sebanyak tiga orang.

Berdasarkan uraian di atas, maka pada penelitian tindakan kelas ini menggunakan validitas konstruk. Setelah butir instrument disusun kemudian peneliti mengkonsultasikan dengan dosen pembimbing, kemudian meminta pertimbangan (*judgment expert*) dari para ahli atau dari guru-guru lain untuk diperiksakan dievaluasi secara sistematis apakah butir-butir instrument tersebut telah mewakili apa yang hendak diukur. Para ahli diminta pendapatnya tentang instrument yang telah disusun .

Judgement expert dalam penelitian ini adalah ahli dalam materi mata diklat pelayanan prima, ahli pelaksanaan pembelajaran dan ahli evaluasi. Tenaga ahli yang digunakan minimal tiga orang. Para ahli yang diminta pendapatnya antara lain Bapak Noor Fitrihana, M.Eng sebagai ahli materi; Ibu Dr.Emy Budiastuti, sebagai ahli evaluasi; dan Ibu Enny Zuhni Khayati, M.Kes sebagai ahli pelaksanaan pembelajaran, serta Bapak Drs. Supriyadi, selaku guru mata diklat pelayanan prima di SMK

Muhammadiyah Berbah. Dari hasil pertimbangan dari para ahli (*judgement expert*), dinyatakan bahwa Instrumen yang digunakan terdiri dari lembar observasi pelaksanaan pembelajaran kooperatif tipe *TAI*, lembar observasi Aktivitas belajar siswa, dan lembar instrument tes pilihan ganda dalam pembelajaran pelayanan prima dengan model pembelajaran kooperatif tipe *TAI*, dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Susan Stainback (Sugiono, 2008: 364) reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data temuan. Dengan uji reliabilitas instrument maka akan diketahui taraf keajegan suatu instrument dalam mengukur apa yang hendak diukur. Pengujian reabilitas instrument ini dianalisis dengan rumus koefisien reliabilitas *Alfa Cronbach*:

$$= \frac{\sum (x_i - \bar{x})^2}{\sum x_i^2 - \frac{(\sum x_i)^2}{n}} \quad 1 - \frac{\sum (x_i - \bar{x})^2}{\sum x_i^2 - \frac{(\sum x_i)^2}{n}}$$

Dimana:

$\sum (x_i - \bar{x})^2$ = mean kuadrat antara subyek

$\sum x_i^2$ = mean kuadrat kesalahan

$\frac{(\sum x_i)^2}{n}$ = varians total

Rumus untuk varians total dan varians item:

$$= \frac{\sum x_i^2}{n} - \frac{(\sum x_i)^2}{n^2}$$

$$= \frac{\sum x_i^2}{n} - \frac{(\sum x_i)^2}{n^2}$$

Dimana:

JK_i = jumlah kuadrat seluruh skor item

JK_s = jumlah kuadrat subyek

(Sugiyono, 2007: 365)

Reliabilitas ditunjukkan oleh konsistensi skor yang diperoleh subyek dengan memakai alat yang sama. Adapun pedoman dalam menentukan tingkat reliabilitas seperti yang dikemukakan oleh Sutrisno Hadi (2004: 216) dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 8. Interpretasi Nilai Reliabilitas

No	Besarnya Nilai	Interpretasi
1	0,00-0,20	Tidak reliabel
2	0,21-0,40	Rendah
3	0,41-0,60	Sedang
4	0,61-0,80	Cukup
5	0,81-1,00	Tinggi

Uji reliabilitas instrumen pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan program SPSS *for windows*. Hasil reliabilitas *Alfa Cronbach* untuk instrumen dengan merujuk pada interpretasi nilai reliabilitas oleh Sutrisno Hadi. Berdasarkan uji reliabilitas diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 9 : Hasil Uji Reliabilitas

No.	Instrumen	Cronbach Alpha	Ket
1	Lembar Aktivitas	0,853	Reliabel
2	Tes Pilihan ganda	0,753	Reliabel
<i>Dikatakan reliable jika nilai uji alfa cronbach > 0,6</i>			

I. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian tindakan kelas, analisis dilakukan peneliti sejak awal pada setiap aspek kegiatan penelitian. Data yang diperoleh pada penelitian tindakan kelas ini berupa data hasil observasi dan hasil tes pilihan ganda yang disajikan dalam bentuk skor nilai atau angka. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara peneliti merefleksikan hasil observasi terhadap proses pembelajaran yang dilaksanakan oleh guru dan siswa didalam kelas.

1. Analisis Data Lembar Observasi

Pelaksanaan pembelajaran yang dilakukan oleh guru agar dapat mengetahui kualitas pembelajarannya maka digunakan lembar observasi pelaksanaan pembelajaran dan lembar observasi aktivitas belajar siswa. Dalam teknik menganalisis data hasil observasi aktivitas hasil belajar siswa digunakan teknik statistik deskriptif yaitu dengan penyajian berupa data tabel, dengan perhitungan rata-rata dan presentase. Hasil data dari instrumen lembar observasi aktivitas belajar siswa tersebut kemudian diklasifikasikan dalam kategori, dengan langkah perhitungan pensekoran sebagai berikut :

1. Menentukan skor minimal, yaitu 1 x jumlah indikator
2. Menentukan skor maksimal, yaitu 4 x jumlah indikator

(Nana Sudjana, 2010: 106)

Tabel 10. Kategori Keaktifan Siswa Dalam Pembelajaran

No.	Interval	Kategori
1.	8-16	Kurang Aktif
2.	17-24	Cukup Aktif
3.	25-32	Aktif

(Sumber: Adopsi Nana Sudjana, 2010)

Mencari besar presentase skor aktivitas belajar peserta didik setiap indikator yang diamati dalam setiap siklus, dengan cara:

$$= \frac{h}{h} \times 100 \%$$

Teknik analisis data dimaksudkan untuk mencari jawaban penelitian atau tentang permasalahan yang dirumuskan sebelumnya. Analisis data lembar observasi pelaksanaan pembelajaran dan lembar obsevasi aktivitas belajar siswa dalam penelitian ini menggunakan pendekatan presentase. Penggunaan presentase terhadap skor yang diperoleh dimaksudkan sebagai konversi untuk memudahkan dalam menganalisa hasil penelitian. Target Tingkat ketercapaian pelaksanaan pembelajaran yang peneliti tetapkan yaitu 80% pelaksanaan pembelajaran tercapai dalam kategori sangat baik. Sedangkan untuk mengetahui data hasil observasi pelaksanaan pembelajaran diperlukan perhitungan dengan cara:

$$\frac{h}{h} \times 100\% = h$$

Kemudian dari nilai akhir tersebut data dikelompokkan berdasarkan kriteria keterlaksanaan pembelajaran, berikut kriteria keterlaksanaan pembelajaran yang sudah ditentukan:

Tabel 11: Kriteria Keterlaksanaan pembelajaran

No	Keterlaksanaan pembelajaran	Skor	Prosentase yang diperoleh
1	Sangat Tidak Baik	0	0% - 19%
2	Belum baik	1	20% - 39%
3	Cukup Baik	2	40% - 59%
4	Baik	3	60% - 79%
5	Sangat Baik	4	80% -100%

2. Analisis Data Kompetensi Belajar Siswa

Data dalam penelitian tindakan kelas ini berupa data kuantitatif deskriptif yaitu tentang data hasil kompetensi siswa yang disajikan dalam bentuk skor nilai atau angka, maka menggunakan teknik analisis statistik deskriptif. Menurut Sugiyono (2010: 29) bahwa statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Menurut Sri Wening (1996: 74) pengolahan data kompetensi dilakukan dengan membuat suatu distribusi nilai dan selanjutnya dicari besarnya indeks tendensi sentral suatu distribusi. Indeks tendensi sentral yang banyak digunakan adalah *mean*, *median*, dan *modus*. Berdasarkan pada bentuk distribusi nilai maka dapat dibuat suatu interpretasi tentang pencapaian kompetensi siswa.

Untuk menghitung nilai rata-rata (mean) dari seluruh siswa, dapat digunakan rumus sebagai berikut:

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n}$$

$$\sum x_i = \sum (x_i \cdot h_i)$$

$$= \sum h_i$$

Untuk menghitung harga *modus* pada nilai kompetensi adalah dengan mencari frekuensi yang terbesar yang terdapat dalam tabel distribusi atau sering disebut nilai yang sedang populer atau yang sering muncul. Sedangkan untuk mencari nilai median berdasarkan nilai tengah dari kelompok data yang telah disusun urutannya dari terkecil sampai terbesar atau sebaliknya dari terbesar sampai terkecil.

Fungsi dari mean, median, modus dalam analisa data ini yaitu untuk mengetahui adanya peningkatan nilai kompetensi memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal di setiap siklusnya.

Agar lebih memudahkan untuk memahami data hasil kompetensi siswa berdasarkan kriteria ketuntasan minimal disajikan berdasarkan dua kategori yaitu tuntas dan belum tuntas. Berikut kriteria ketuntasan yang sudah ditentukan:

Tabel 12. Kriteria Ketuntasan Minimal

Nilai	Kategori
< 70	Belum Tuntas
\geq 70	Tuntas

Keterangan :

- a. Jika nilai yang diperoleh siswa kurang dari 70 maka siswa dikatakan belum tuntas.
- b. Jika nilai yang diperoleh siswa lebih dari atau sama dengan 70 maka siswa dikatakan tuntas.
- c. Kualifikasi analisis hasil nilai kompetensi memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 13. Kualifikasi hasil

Rentang	Keterangan
76-100	Tinggi
51-75	Sedang
26-50	Rendah
0-25	Kurang

(Suharsimi, 2007:18-19)

J. Kriteria keberhasilan

Kriteria merupakan tindakan patokan untuk menentukan keberhasilan.

Suatu kegiatan dikatakan berhasil apabila mampu melampaui kriteria yang telah ditentukan. Oleh karena itu setiap evaluasi terhadap suatu program membutuhkan suatu kriteria.

Keberhasilan suatu tindakan biasanya didasarkan pada sebuah standar yang harus dipenuhi. Pada penelitian tindakan keberhasilannya dapat ditandai dengan pembahasan ke arah perbaikan, baik terkait dengan guru maupun dengan siswa. Keberhasilan suatu penelitian tindakan yaitu dengan membandingkan hasil sebelum diberi tindakan dengan sesudah diberi tindakan. Sebagai acuan untuk pertimbangan dan memberikan makna terhadap apa yang telah dicapai sesudah tindakan. Kriteria keberhasilan pada penelitian tindakan kelas ini adalah:

Tabel 14. Kriteria Keberhasilan pada penelitian tindakan kelas

No.	Instrumen Penelitian	Kriteria keberhasilan
1.	Lembar Observasi Pelaksanaan Pembelajaran	80% pelaksanaan pembelajaran terlaksana dengan sangat baik
2.	Lembar Observasi Aktivitas belajar siswa	75% siswa aktif dalam pembelajaran
3.	Tes Pilihan ganda	75% siswa tuntas sesuai nilai KKM yaitu 70

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum SMK Muhammadiyah Berbah

SMK Muhammadiyah Berbah adalah sekolah kejuruan kelompok Pariwisata berstatus Swasta. SMK Muhammadiyah Berbah terletak di wilayah Kabupaten Sleman, kota Yogyakarta. Bangunan SMK Muhammadiyah Berbah ini beralamat di Jl. Krikilan Berbah Tegaltirto Berbah Sleman, Telp/Fax (0274) 512251.

Adapun program keahlian di SMK Muhammadiyah Berbah adalah Akuntansi perkantoran dengan program keahlian Busana Butik yang telah menerapkan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP). SMK Muhammadiyah Berbah mempunyai 3 kelas teori yaitu: kelas X ada 1 kelas terdapat 21 siswa, kelas XI ada 1 kelas terdapat 28 siswa dan kelas XII ada 1 kelas yang terdapat 20 siswa, dan ruang praktek menjahit terdapat 2 ruangan.

Mata Pelajaran Pelayanan prima termasuk dalam mata pelajaran produktif dimana KKM di SMK Muhammadiyah Berbah adalah 70. Guru Pelayanan Prima di ampu oleh seorang Kepala sekolah yang bernama Bapak Drs. Supriyadi, jumlah jam tatap muka pelajaran pelayanan prima seminggu satu kali pada hari selasa dengan jumlah jam 2 x 45menit. Mata pelajaran Pelayanan prima ini diajarkan pada kelas X busana butik selama 2 semester. Dalam melaksanakan pembelajaran hanya bergantung pada

papan tulis dengan keadaan sekolah yang serba minim menyebabkan pencapaian kompetensi siswa kurang tercapai.

2. Kondisi Awal sebelum Tindakan (Pra Siklus)

Kegiatan pra tindakan dilakukan melalui observasi kelas dan dialog dengan guru mata pelajaran pelayanan prima khususnya pada kompetensi Memberikan bantuan pelanggan internal dan eksternal. Dalam penelitian ini peneliti berkolaborasi dengan guru, berdiskusi perihal proses pembelajaran memberikan pelayanan prima kepada pelanggan internal dan eksternal. Sebelum tindakan dilakukan, peneliti terlebih dahulu melaksanakan pra observasi kelas X busana butik SMK Muhammadiyah Bebah. Dari hasil observasi awal, peneliti mendapatkan informasi tentang kondisi kelas pada saat kegiatan belajar berlangsung. Dalam mengajar guru masih menggunakan model pembelajaran konvensional yaitu model pembelajaran yang dominan menerapkan metode ceramah. Sehingga Kompetensi siswa dalam memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal relatif rendah. Hal ini terlihat dari sikap siswa yang terkesan malas-malasan dalam mengerjakan tugas yang diberikan guru dan siswa kurang aktif ketika pelajaran pelayanan prima, siswa terlihat ramai, siswa berbicara dengan temannya diluar pembicaraan pelajaran ketika pembelajaran pelayanan prima berlangsung, siswa malu untuk bertanya kepada guru jika mengalami kesulitan, kurang terlihat adanya diskusi sehingga tidak ada kerja sama ketika pembelajaran pelayanan prima

berlangsung, tugas tidak segera diselesaikan serta tidak dapat mengumpulkan tugas tepat waktu.

Untuk itu mata pelajaran pelayanan prima diperlukan pembelajaran yang menarik dan memudahkan siswa untuk memahami materi – materi yang di berikan. Kemampuan dan kemauan antar siswa yang satu dan yang lainnya berbeda-beda. Guru dalam menerangkan materi memberikan pelayanan prima kepada pelanggan internal dan eksternal dengan model pembelajaran yang masih konvensional yaitu menggunakan model pembelajaran yang dominan dengan menerapkan metode ceramah dan belum menggunakan model pembelajaran yang bersifat kelompok sehingga siswa merasa jenuh dan kurang aktif.

Pada pra siklus keterlaksanaan pembelajaran belum memenuhi target yang peneliti tetapkan baru 40,5% keterlaksanaan pembelajaran tercapai ini berarti target keterlaksanaan pembelajaran belum terlaksana sesuai target yaitu 80% pelaksanaan pembelajaran tercapai dengan sangat baik. Pada penilaian pelaksanaan pembelajaran melalui model pembelajaran cooperative tipe *TAI* diperoleh nilai prosentase keterlaksanaan pada fase pertama sebesar (50 %), fase kedua (66,6%), fase ketiga (5%) , fase keempat (6,25%), fase kelima (56,25%), dan fase keenam (75,75%) sehingga dengan hasil prosentase keterlaksanaan pembelajaran tersebut perlu ditingkatkan setiap fase pada siklus I karena belum dalam kategori sangat baik. Kemudian dari permasalahan yang telah dijelaskan di atas dapat disimpulkan garis besarnya sebagai berikut:

- 1) Model pembelajaran yang digunakan guru dalam memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal masih menggunakan model pembelajaran konvensional yaitu dengan model pembelajaran yang dominan menerapkan metode ceramah, dan guru belum membimbing siswa dan mengecek aktivitas belajar siswa (*visual activities, oral activities* dan *motor activities*) satu persatu dalam pembelajaran pelayanan prima sehingga siswa kurang antusias dan kurang memahami kompetensi yang disampaikan oleh guru dan hasil tes kurang memenuhi kriteria ketuntasan minimal (KKM 70) sedangkan untuk pelaksanaan pembelajaran baru tercapai sebesar 40,5% jauh dari target yaitu 80% target pelaksanaan tercapai.
- 2) Keikutsertaan siswa dalam proses pembelajaran kurang, banyak siswa terlihat kurang aktif dan cepat bosan ketika mengikuti pelajaran teori.
- 3) Nilai siswa dalam kompetensi memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal belum mencapai kriteria ketuntasan minimal yaitu 70.

Berdasarkan informasi data penilaian hasil tes kognitif pilihan ganda yang diperoleh dari guru pelayanan prima di kelas X busana butik, bahwa pembelajaran pelayanan prima baru 33,3% siswa yang mencapai ketuntasan minimal yang ditentukan. Rata-rata (*Mean*) hasil pencapaian kompetensi memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal pada lembar tes pilihan ganda siswa baru mencapai 58,95 dengan nilai tengah (*Median*) yaitu 60 dan nilai yang sering muncul

(*Modus*) adalah 78, hasil kompetensi tes pilihan ganda dapat dilihat sebagai berikut ini.

Tabel 15. Pencapaian kompetensi Tes Pilihan Ganda (Sebelum tindakan)

No.	Nama	Pra Siklus
1.	Siswa 1	52
2.	Siswa 2	56
3.	Siswa 3	48
4.	Siswa 4	68
5.	Siswa 5	76
6.	Siswa 6	44
7.	Siswa 7	72
8.	Siswa 8	78
9.	Siswa 9	78
10.	Siswa 10	68
11.	Siswa 11	56
12.	Siswa 12	60
13.	Siswa 13	60
14.	Siswa 14	52
15.	Siswa 15	76
16.	Siswa 16	78
17.	Siswa 17	44
18.	Siswa 18	40
19.	Siswa 19	20
20.	Siswa 20	72
21.	Siswa 21	40
Jumlah		1238
Rata-rata kelas		58,95

Sumber : Hasil penilaian yang dilakukan guru pada ulangan harian terakhir

Berdasarkan nilai yang disajikan pada tabel 11, hasil kompetensi dari 21 siswa dapat dikategorikan pada tabel hasil kompetensi siswa sesuai dengan kriteria ketuntasan minimal berikut ini:

Tabel 16. Data Hasil Kompetensi Tes Pilihan ganda (Pra Siklus) berdasarkan KKM

No	Hasil Tes	Pencapaian
	Nilai Tertinggi	78
	Nilai Terendah	20
	Jumlah Siswa yang Tuntas	7
	Jumlah Siswa Kelas X Busana Butik 2	21
	Presentase Tuntas Belajar Secara Klasikal	33,3 %

Berdasarkan tabel di atas hanya 33,3 % (7 siswa) yang dapat mencapai ketuntasan belajar siswa, dan 66,7% (14 siswa) yang belum mencapai ketuntasan belajar siswa. Dilihat dari segi kriteria ketuntasan dari 7 siswa tersebut masing-masing nilai menunjukkan di atas kriteria ketuntasan minimal namun jumlah target ketuntasan belum tercapai. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan sebelum diberi tindakan masih jauh di bawah standar ketuntasan belajar. Sedangkan distribusi frekuensi kategorisasi kompetensi siswa dalam memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 17. Distibusi Frekuensi Kategori kompetensi Siswa Pra Siklus

Rentang Skor	Kategori	Frekuensi	Presentase
76-100	Tinggi	5	23,8 %
51-75	Sedang	10	47,6%
26-50	Rendah	5	23,8 %
0-25	Kurang	1	4,8 %
Total		21	100%

Berdasarkan data tabel distribusi hasil kompetensi siswa pra siklus, dari 21 siswa yang mengikuti pembelajaran pelayanan prima melalui model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* terdapat 5 siswa (23,8%) tergolong tinggi, 10 siswa (47,6%) tergolong sedang, 5 siswa (23,8%) tergolong rendah dan 1 siswa (4,8%) tergolong kurang. Data tersebut merupakan hasil pengamatan kompetensi siswa secara keseluruhan.

Dari hasil wawancara dengan guru menyatakan bahwa siswa kurang aktif dalam mengikuti pelajaran. Hanya siswa pandai yang aktif dalam pembelajaran, sedangkan yang lain tidak begitu tertarik dengan pelajaran

pelayanan prima. Banyak siswa yang enggan mengerjakan soal. Berdasarkan observasi dan informasi beberapa siswa, mereka merasa enggan dan malu bertanya kepada guru meskipun sebenarnya mereka belum memahami materi yang diajarkan.

Berdasarkan keadaan ini, peneliti dan guru sepakat melakukan penelitian tindakan melalui penerapan model kooperatif tipe *TAI* dengan dibantu *handout* pada proses belajar mengajar untuk meningkatkan kompetensi siswa dalam memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal.

3. Penerapan Model Pembelajaran Kooperatif tipe *TAI* dalam Kompetensi Pelayanan Prima

Penelitian ini dilaksanakan dengan cara mengikuti alur penelitian tindakan kelas. Langkah kerja dalam penelitian ini terdiri atas tahap perencanaan, pelaksanaan dan observasi kemudian direfleksi. Tahap pelaksanaan tindakan merupakan penerapan rancangan tindakan yang telah disusun berupa desain pembelajaran pada kompetensi memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal melalui model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* untuk meningkatkan kompetensi siswa. Adapun hal-hal yang akan diuraikan meliputi deskripsi tiap siklus dan hasil dari penelitian.

a. Siklus I

1) Perencanaan

- a) Perencanaan pembelajaran dibuat oleh peneliti bekerja sama dengan guru yaitu merencanakan tindakan menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* pada proses belajar mengajar pelayanan prima yaitu dengan membentuk kelompok belajar menurut presensi setiap kelompok terdiri dari 4-5 siswa.
- b) Menyusun perangkat pembelajaran, berupa Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) dengan standar kompetensi memberikan pelayanan secara prima kepada pelanggan dan kompetensi dasar memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal dengan alokasi waktu 2x45 menit. RPP disusun oleh peneliti dengan pertimbangan dari dosen dan guru yang bersangkutan. RPP ini berguna sebagai pedoman guru dalam melaksanakan kegiatan pembelajaran di kelas. RPP secara lengkap disajikan dalam lampiran.
- c) Merumuskan langkah-langkah pembelajaran kooperatif tipe *TAI* yang terdiri dari kegiatan awal dengan mempersiapkan kondisi kelas agar siap untuk melakukan kegiatan belajar mengajar dimulai dengan berdoa, kemudian guru memberikan penjelasan singkat tentang materi yang akan disampaikan, tujuan pembelajaran sampai pada penilaian

yang dilakukan. Kegiatan inti yang menekankan pada peningkatan kompetensi siswa, yaitu guru menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe *TAI*, dan membimbing siswa dalam kegiatan belajarnya. Kegiatan selanjutnya adalah kegiatan menutup pelajaran, yaitu menyimpulkan kegiatan pembelajaran, informasi untuk pembelajaran selanjutnya dan di tutup dengan salam.

- d) Membuat media pembelajaran sebagai alat bantu dalam menjelaskan materi berupa *handout* memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal
- e) Menyusun dan mempersiapkan lembar observasi untuk mengetahui tingkat aktivitas belajar siswa dalam materi memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal dan pelaksanaan pembelajaran kooperatif tipe *TAI*.

2) Tindakan dan Pengamatan

Pembelajaran pada siklus I dilaksanakan dalam satu kali pertemuan yaitu pada hari Selasa 19 Februari 2013 selama 2 x 45 menit. Jumlah siswa yang hadir sebanyak 21 siswa yang semuanya perempuan. Tindakan dilakukan berdasarkan rancangan yang telah disusun dalam rencana pelaksanaan pembelajaran melalui penerapan model pembelajaran kooperatif tipe *TAI*.

Pada awal pembelajaran, siswa diarahkan pada situasi yang dapat mendukung pelaksanaan proses pembelajaran, dalam hal ini berdoa sebelum belajar, guru mengabsen kehadiran siswa, membagikan *handout*, menyampaikan materi yang akan dipelajari dan melakukan apersepsi dengan mengaitkan dengan materi sebelumnya serta menyampaikan tujuan pembelajaran serta manfaat pembelajaran memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal. Selain itu guru juga memberikan informasi tentang kegiatan pembelajaran yang akan dilaksanakan untuk memberikan gambaran kepada siswa tentang kegiatan pembelajaran yang akan dilaksanakan dan bertujuan agar siswa tidak mengalami kebingungan selama proses pembelajaran yaitu menggunakan pembelajaran kooperatif tipe *TAI*. Dengan penjelasan pada fase 1 tersebut *visual activities* siswa dalam indikator memperhatikan penjelasan guru dan keceriaan dalam pembelajaran meningkat terbukti pada fase 1 ini siswa benar-benar memperhatikan penjelasan guru dikarenakan model pembelajaran yang belum pernah didapatkan oleh siswa sehingga siswa antusias dan ceria saat proses pembelajaran berlangsung, walaupun belum semua siswa memperhatikan ada beberapa siswa masih terlihat belum siap dan berbicara dengan temanya.

Setelah menyampaikan garis besar materi pemberian bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal, guru membagi

siswa menjadi 5 kelompok (menurut persensi) fungsi pembagian menurut presensi adalah agar siswa yang berkemampuan pandai, cukup maupun rendah dapat berkumpul tanpa memandang status sosial, suku maupun budaya sehingga siswa dapat saling membantu mengatasi kesulitan-kesulitan yang ditemui. Kelima kelompok tersebut diberi nama kelompok A, kelompok B, kelompok C, kelompok D, dan kelompok E. Kemudian guru mengkondisikan siswa untuk memposisikan diri untuk belajar secara individual terlebih dahulu, kemudian hasil belajar secara individual dibawa kekelompok masing-masing untuk didiskusikan. Dengan adanya diskusi pada tindakan fase 2 dan 3 yaitu guru memberikan handout serta berdiskusi kelompok diharapkan *Oral activities* siswa meningkat siswa tidak malu lagi mengungkapkan pertanyaan atau gagasan serta berani menjawab pertanyaan guru sekalipun jawaban tersebut kurang sesuai.

Dalam satu kelompok dipilih *leader* (pemimpin) dan sekretaris kelompok yang bertugas memimpin dalam satu kelompok dan sekretaris mempunyai tugas mencatat semua partisipasi siswa dalam satu kelompok agar diskusi dapat terpantau. Setiap anggota kelompok mempunyai kemampuan yang heterogen, diharapkan dalam tiap kelompok terjadi kerjasama, tidak hanya saling menguasai ataupun perasaan saling pintar dalam membelajarkan. Pada fase 4 dan 5 diharapkan *motor*

activities meningkat, disini guru selalu mengingatkan bahwa suksesnya belajar secara berkelompok menjadi tanggung jawab bersama saling membantu dalam mengatasi kesulitan belajar siswa, siswa yang pandai atau yang sudah faham dapat mengajarkan teman dalam satu kelompok yang mengalami kesulitan belajar. Guru selalu menyampaikan manfaat dari kerjasama yaitu siswa yang pandai dapat meningkat keterampilannya dengan mengemukakan pendapat kepada temanya, sedangkan teman yang diajarkan dapat mengerti jawaban atas ketidakfahaman akan materi pemberian bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal.

Kegiatan pembelajaran selanjutnya adalah tes pilihan ganda guru membagikan lembar soal dan lembar jawaban, setelah 30 menit tes tersebut dikumpulkan. Di akhir pembelajaran, guru meminta siswa mengumpulkan pekerjaannya untuk di evaluasi. Kemudian guru dan siswa secara bersama-sama menyimpulkan kegiatan pembelajaran yang sudah dilaksanakan. Sekaligus guru memberikan pendalaman materi secara klasikal. Selain itu guru memberikan umpan balik dan memberikan penghargaan berupa sanjungan kepada siswa yang sudah bersungguh sungguh dan sudah dapat menyelesaikan soal tes pilian ganda dengan baik. Kemudian guru memberikan tugas kepada siswa untuk mempelajari materi pelayanan prima dirumah agar apabila masih

mengalami kesulitan atau ingin berpendapat dapat diselesaikan pada pembelajaran berikutnya. Guru menutup pelajaran dengan mengucapkan salam.

Pada proses pelaksanaan tidak dilakukan bersamaan dengan observasi atau pengamatan. Pengamatan pada pembelajaran memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal dilakukan untuk mengetahui proses pembelajaran dengan tindakan melalui model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* untuk mendapatkan data tentang aktivitas belajar siswa.

Pengamatan dilakukan bersama-sama peneliti dan teman sejawat untuk mempermudah dalam pengamatan agar pengamatan lebih terfokus. Berdasarkan hasil penelitian siklus I, tahap – tahap pelaksanaan pembelajaran kooperatif tipe *TAI* sudah terlaksana dengan baik, namun siswa terlihat masih menyesuaikan diri dan kurang terbiasa dengan tahapan pelaksanaan model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* ini karena merupakan hal baru yang sebelumnya belum pernah diterima oleh siswa. Terlihat adanya siswa yang bersikap cukup pasif saat berdiskusi atau bahkan sesekali mereka justru membicarakan hal lain di luar materi yang didiskusikan. Meskipun demikian terlihat adanya repon yang baik terhadap model pembelajaran ini, dalam artian ada komunikasi dua arah antar siswa.

a. Data Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Siklus I

Berdasarkan hasil penelitian observasi pelaksanaan pembelajaran pada siklus I mengalami peningkatan dari pra siklus didapat 72,4 % pelaksanaan pembelajaran terlaksana, tetapi target yang peneliti tetapkan masih belum memenuhi target yaitu 80% pelaksanaan pembelajaran terlaksana dengan baik. Pada penilaian pelaksanaan pembelajaran melalui model pembelajaran cooperative tipe *TAI* diperoleh nilai prosentase keterlaksanaan pada fase pertama sebesar (88,6%), fase kedua (75%), fase ketiga (55%), fase keempat (56,25%), fase kelima (62,5%), dan fase keenam (75%), agar target pencapaian terlaksana dengan sangat baik dengan hasil prosentase keterlaksanaan pembelajaran tersebut perlu ditingkatkan pada fase kedua, fase ketiga, fase keempat, fase kelima dan fase keenam pada siklus II, karena baru fase kesatu tergolong dalam kategori sangat baik.

b. Data Hasil Observasi Aktivitas Belajar Siswa Siklus I

Berdasarkan hasil penelitian siklus I terhadap aktivitas belajar, didapat skor minimal = 8, skor maksimal = 32 perhitungan lengkap dapat dilihat pada lampira 3. Sedangkan distribusi frekuensi kategorisasi aktivitas belajar siswa dalam memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 18. Distribusi Frekuensi Kategori Aktivitas Belajar Siswa Siklus I

Kategori	Golongan	Frekuensi	Presentase
Aktif	25-32	10	47,6
Cukup aktif	17-24	11	52,4
Kurang aktif	8-16	0	0
Total		21	100%

Berdasarkan data tabel distribusi aktivitas belajar memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal siklus I, dari 21 siswa yang mengikuti pembelajaran pelayanan prima menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe *TAI*, terdapat 10 siswa (47,6%) tergolong aktif, dan 11 siswa (52,4%) tergolong cukup aktif. Data tersebut merupakan hasil pengamatan aktivitas belajar siswa secara keseluruhan. Berikut Adalah tabel paparan observasi aktivitas belajar siswa di tiap indikatornya:

Tabel 19. Data Observasi Aktivitas Belajar siswa pada siklus I

No	Indikator aktivitas	Sub Indikator	Prosentase	Rata-rata
1.	<i>Visual Activities</i>	Siswa memperhatikan penjelasan guru (1)	100%	100%
		Keceriaan pada saat pembelajaran(6)	100%	
2.	<i>Oral activities</i>	Keaktifan dalam bertanya (3)	47,2%	53,83%
		Keaktifan dalam berpendapat(4)	38,1%	
		Siswa menjawab pertanyaan guru (7)	76,2%	

3	Motor activities	Siswa yang pandai dapat menyelesaikan kesulitan teman yang belum faham(8)	14,25%	55,5%
		Keaktifan dalam berdiskusi(2)	52,4%	
		Kesopanan dalam pembelajaran(5)	100%	
Rata-rata				69,77 %

Berdasarkan data tersebut, Hasil penelitian aktivitas belajar siswa siklus I menunjukkan bahwa indikator pencapaian aktivitas siswa yang seharusnya 75% siswa aktif belum tercapai karena rata-rata prosentase indikator aktivitas belajar siswa hanya sebesar 69,77%. Dari hasil observasi aktivitas siswa ada beberapa indikator yang perlu ditingkatkan yaitu pada indikator aktivitas *oral activities* dan *motor activities* pada tindakan siklus II.

c. Data pencapaian kompetensi Belajar siswa Siklus I

Tabel 20. Data Hasil peningkatan kompetensi tes pilihan ganda (Siklus I)

No.	Nama	Siklus I	Peningkatan
1.	Siswa 1	60	15%
2.	Siswa 2	70	25%
3.	Siswa 3	60	25%
4.	Siswa 4	70	3%
5.	Siswa 5	76	0%
6.	Siswa 6	60	36%
7.	Siswa 7	80	11%
8.	Siswa 8	80	3%
9.	Siswa 9	78	0%
10.	Siswa 10	72	6%
11.	Siswa 11	70	25%
12.	Siswa 12	72	20%
13.	Siswa 13	76	27%
14.	Siswa 14	72	38%
15.	Siswa 15	80	5%
16.	Siswa 16	80	3%

17.	Siswa 17	60	36%
18.	Siswa 18	60	50%
19.	Siswa 19	68	240%
20.	Siswa 20	80	11%
21.	Siswa 21	60	50%
Jumlah		1484	630%
Rata-rata kelas		70,67	30%

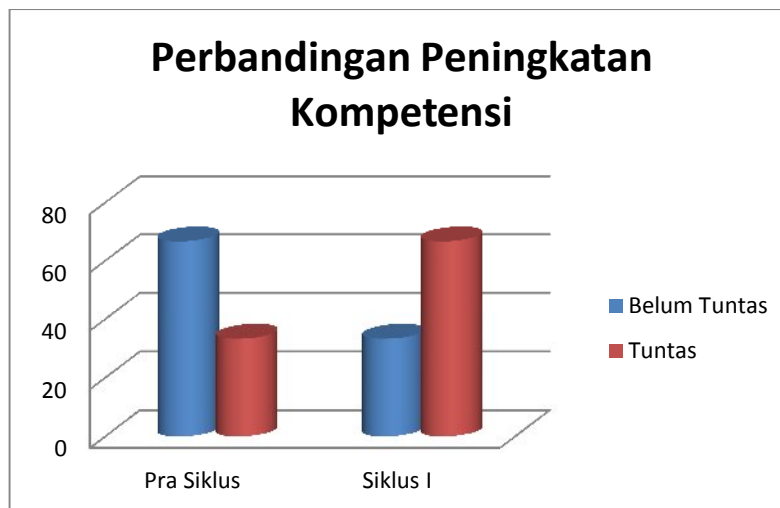
Sumber : Hasil penilaian kompetensi memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal yang dilakukan peneliti

Berdasarkan nilai yang disajikan pada tabel, hasil peningkatan kompetensi dari 21 siswa dapat dikategorikan pada tabel hasil peningkatan kompetensi belajar siswa sesuai dengan kriteria ketuntasan minimal berikut ini:

Tabel 21. Data pencapaian kompetensi memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal tes pilihan ganda Siklus I Berdasarkan KKM

No	Hasil Tes	Pencapaian
1	Nilai Tertinggi	80
2	Nilai Terendah	60
3	Jumlah Siswa yang Tuntas	14
4	Jumlah Siswa Kelas X Busana Butik 2	21
5	Presentase Tuntas Belajar Secara Klasikal	66,7 %

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi belajar siswa dalam memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal pada siklus I meningkat dari data kompetensi prasiklus, tetapi hasil yang dicapai belum 75% siswa tuntas. Agar lebih memudahkan memahami data peningkatan kompetensi belajar siswa pada siklus I dapat disajikan pada grafik batang perbandingan peningkatan kompetensi prasiklus dan siklus I berikut ini:



Gambar 3: Perbandingan peningkatan kompetensi memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal pra siklus dan siklus I

Berdasarkan data tes ketuntasan kompetensi belajar siswa pada siklus I sudah mengalami peningkatan, ketuntasan belajar siswa yang diperoleh pada siklus I adalah 66,7 % siswa yang dapat mencapai ketuntasan belajar. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan setelah diberi tindakan mengalami peningkatan dari prasiklus. Sedangkan distribusi frekuensi kategorisasi kompetensi siswa dalam memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 22. Distribusi Frekuensi Kategori kompetensi Siswa Siklus I

Rentang Skor	Kategori	Frekuensi	Presentase
76-100	Tinggi	8	38,1%
51-75	Sedang	13	61,9%
26-50	Rendah	-	- %
0-25	Kurang	-	-%
Total		21	100%

Berdasarkan data tabel distribusi hasil kompetensi siswa memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal siklus I mengalami peningkatan dari pra siklus, dari 21 siswa yang mengikuti pembelajaran pelayanan prima melalui model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* terdapat 8 siswa (38,1%) tergolong tinggi dan 13 siswa (61,9%) tergolong sedang. Data tersebut merupakan hasil pengamatan kompetensi siswa secara keseluruhan.

Pembelajaran pada siklus I sudah efektif tetapi hasil belum maksimal. Hal ini terlihat dari data kompetensi belajar dan hasil observasi aktivitas belajar siswa saat diskusi masih belum terlihat selama pelajaran. Siswa masih belum terbiasa dengan model pembelajaran kelompok dan masih terlihat individual. Beberapa siswa tidak menanggapi kesempatan bertanya yang diberikan oleh peneliti. Berdasarkan analisis data pada siklus I, dibutuhkan penjelasan ulang mengenai manfaat peran aktif siswa dalam pembelajaran.

3) Refleksi

Sesuai dengan pengamatan yang dilakukan, maka refleksi kompetensi belajar siswa pada siklus I dengan tindakan melalui model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* belum mengalami peningkatan sesuai yang diharapkan, terlihat masih ada 7 siswa (33,3%) yang belum tuntas. Pelaksanaan tindakan siklus I masih

ditemukan beberapa masalah, masalah dan upaya tindakan dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 23. Refleksi dan upaya perbaikan tindakan

No.	Diskripsi Masalah	Upaya Perbaikan Tindakan
1	Respon yang diberikan siswa masih kurang ketika guru memberikan kesempatan bertanya	Guru mencoba membuat suasana lebih akrab dengan cara lebih komunikatif serta memberikan motivasi dengan intensitas yang lebih tinggi kepada siswa tujuannya agar siswa tidak malu untuk bertanya
2	Siswa belum bisa bekerja sama secara optimal dengan temannya sebagai akibat dari pembelajaran kelompok yang ditentukan oleh guru bukan dari keinginan siswa	Guru lebih mengingatkan lagi tentang pentingnya kerjasama dalam kelompok, karena keberhasilan individu ditentukan oleh keberhasilan kelompok. Dan mengemukakan bahwa pembagian kelompok kooperatif disini dibagi secara heterogen dan diharapkan siswa dapat bersosialisasi kepada semua teman.
3	Guru bersikap kurang tegas kepada siswa selama proses pembelajaran sehingga siswa seenaknya sendiri	Guru lebih bersikap lebih tegas kepada siswa sehingga siswa tidak seenaknya dalam pembelajaran

Hasil analisis terhadap aktivitas belajar siswa dalam pembelajaran pelayanan prima menunjukkan bahwa pada siklus I belum mencapai kriteria keberhasilan tindakan yang telah ditentukan. Tindakan siklus II dilaksanakan untuk mencapai kriteria keberhasilan tindakan yang telah ditentukan, dengan perbaikan sesuai yang dikemukakan pada refleksi tindakan siklus I dengan model pembelajaran kooperatif tipe *TAI*.

b. Siklus II

Penelitian siklus kedua ini dilakukan dalam satu kali pertemuan yaitu pada hari selasa tgl 26 Februari 2013 selama 2x45 menit.

Tahapan-tahapan yang dilakukan pada siklus kedua adalah sebagai berikut:

1) Perencanaan

Sesuai hasil refleksi pada siklus I, menunjukkan adanya beberapa kelemahan, sehingga perlu dilakukan perbaikan pada siklus II. Perencanaan perbaikan tindakan untuk siklus II yaitu:

- a) Guru mencoba membuat suasana menjadi lebih akrab dalam pembelajaran dengan lebih melakukan interaksi dengan siswa, memberikan perhatian dan bimbingan langsung pada setiap kelompok belajar. Tujuannya adalah membuat siswa berani untuk mengajukan pertanyaan maupun menjawab pertanyaan sehingga dalam diskusi kelompok selalu aktif.
- b) Guru lebih mengingatkan lagi tentang pentingnya kerjasama dalam kelompok, karena keberhasilan individu ditentukan oleh keberhasilan kelompok
- c) Guru lebih bersikap tegas kepada siswa, sehingga siswa tidak seenaknya dalam pembelajaran
- d) Menyusun perangkat pembelajaran, berupa Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) dengan kompetensi dasar memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal. RPP disusun oleh peneliti dengan pertimbangan dari dosen dan guru yang bersangkutan. RPP ini berguna sebagai pedoman guru dalam melaksanakan kegiatan

pembelajaran di kelas. RPP secara lengkap disajikan dalam lampiran.

- e) Merumuskan langkah-langkah pembelajaran kooperatif tipe *TAI* yang terdiri dari kegiatan awal dengan untuk mempersiapkan kondisi kelas agar siap untuk melakukan kegiatan belajar mengajar dimulai dengan berdoa, kemudian guru memberikan penjelasan singkat tentang materi yang akan disampaikan, tujuan pembelajaran sampai pada penilaian yang dilakukan. Kegiatan inti yang menekankan pada peningkatan aktivitas belajar siswa guna untuk meningkatkan kompetensi pelayanan prima, yaitu guru menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe *TAI*, dan membimbing siswa dalam kegiatan belajarnya. Kegiatan selanjutnya adalah kegiatan menutup pelajaran, yaitu menyimpulkan kegiatan pembelajaran, informasi untuk pembelajaran selanjutnya dan di tutup dengan salam.
- f) Menyiapkan media pembelajaran sebagai alat bantu dalam menjelaskan materi berupa *handout* materi memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal
- g) Menyiapkan lembar observasi untuk mengetahui tingkat aktivitas belajar siswa dalam kompetensi pelayanan prima dan lembar observasi pelaksanaan pembelajaran kooperatif tipe *TAI*.

2) Tindakan dan Pengamatan (observasi)

Tindakan pembelajaran pada siklus II dilaksanakan dalam satu kali pertemuan yaitu pada hari Selasa 26 Februari 2013 selama 2 x 45 menit. Jumlah siswa yang hadir sebanyak 21 siswa yang semuanya perempuan. Tindakan yang diterapkan pada siklus II ini, pada dasarnya sama seperti halnya pada siklus I yaitu menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe *TAI*. Hal yang membedakan pada siklus II ini adalah upaya perbaikan pada proses pembelajaran seperti yang telah dituliskan pada tahap perencanaan siklus II.

Pada awal pembelajaran, siswa diarahkan pada situasi yang dapat mendukung pelaksanaan proses pembelajaran, dalam hal ini berdoa sebelum belajar, guru mengabsen kehadiran siswa, membagikan *handout*, menyampaikan materi yang akan dipelajari dan melakukan apersepsi dengan mengaitkan dengan materi sebelumnya serta menyampaikan tujuan pembelajaran. Selain itu guru juga memberikan informasi tentang kegiatan pembelajaran yang akan dilaksanakan untuk memberikan gambaran kepada siswa tentang kegiatan pembelajaran yang akan dilaksanakan dan bertujuan agar siswa tidak mengalami kebingungan selama proses pembelajaran yaitu menggunakan pembelajaran kooperatif tipe *TAI*. Dalam penyampaian tujuan dan manfaat pembelajaran pada fase 1 guru memberikan penyampaian dengan suara yang lebih

keras dan intonasi yang jelas bertujuan agar apa yang disampaikan guru kepada siswa terdengar sampai siswa paling belakang. Dengan penjelasan pada fase 1 tersebut *visual activities* siswa dalam memperhatikan penjelasan guru dan keceriaan dalam pembelajaran meningkat terbukti pada fase 1 ini siswa benar-benar memperhatikan penjelasan guru dikarenakan suara yang lantang dan intonasi yang jelas memudahkan siswa memahami akan pentingnya pembelajaran yang sedang berlangsung dan model pembelajaran yang belum pernah didapatkan oleh siswa sehingga siswa antusias dan ceria saat proses pembelajaran berlangsung.

Setelah menyampaikan garis besar materi pelayanan prima, seperti halnya pada siklus I pada siklus II ini dalam pelaksanaannya guru membagi siswa menjadi 5 kelompok. Kemudian guru mengkondisikan siswa untuk memposisikan diri untuk belajar secara individual terlebih dahulu, kemudian hasil belajar secara individual dibawa kekelompok masing-masing untuk didiskusikan. Dengan adanya diskusi pada tindakan fase 2 dan 3 yaitu memberikan handout serta berdiskusi kelompok selain itu guru juga lebih komunikatif lagi dalam memberikan pendekatan kepada kelompok belajar, ini bertujuan agar siswa dapat saling bertukar pikiran dengan guru diharapkan dengan tindakan seperti ini *Oral activities* siswa meningkat siswa tidak

malu lagi mengungkapkan pertanyaan atau gagasan serta berani menjawab pertanyaan guru sekalipun jawaban tersebut kurang sesuai.

Dalam satu kelompok dipilih leader (pemimpin) dan sekretaris kelompok yang bertugas memimpin dalam satu kelompok dan sekretaris mempunyai tugas mencatat semua partisipasi siswa dalam satu kelompok agar diskusi dapat terpantau. Pada fase 4 dan 5 diharapkan *motor activities* meningkat, disini guru selalu mengingatkan bahwa suksesnya belajar secara berkelompok menjadi tanggung jawab bersama saling membantu dalam mengatasi kesulitan belajar siswa. Guru selalu menyampaikan manfaat dari kerjasama yaitu siswa yang pandai dapat meningkat keterampilannya dengan mengemukakan pendapat kepada temanya, sedangkan teman yang diajarkan dapat mengerti jawaban atas ketidakfahaman akan materi pelayanan prima. Selain itu untuk meningkatkan *motor activities* dengan cara mempresentasikan hasil diskusi dihadapan kelompok yang lain dengan demikian kelompok tersebut dapat membelajarkan atau saling bertukar pikiran dengan kelompok yang lain dan dapat memicu siswa untuk aktif berdiskusi.

Guru selalu mengingatkan bahwa pembelajaran dengan waktu yang sangat terbatas dapat dimanfaatkan dengan sebaik mungkin, semua pekerjaan yang dikerjakan dengan sungguh-

sungguh pasti akan membuahkan hasil. Dengan dorongan yang demikian diharapkan tujuan pembelajaran untuk mengaktifkan siswa dapat tercapai dan guru selalu mengecek kepada setiap kelompok apabila mengalami kesulitan dalam berdiskusi dan guru selalu memberikan pendekatan kepada setiap kelompok belajar yang bertujuan agar suasana tidak kaku dengan cara guru bersikap lebih komunikatif kepada setiap kelompok agar siswa tidak malu lagi dalam mengungkapkan pendapat atau bertanya.

Kegiatan pembelajaran selanjutnya adalah tes pilihan ganda guru membagikan lembar soal dan lembar jawaban, setelah 30 menit tes tersebut dikumpulkan. Diakhir pembelajaran, guru meminta siswa mengumpulkan hasil tes untuk di evaluasi. Kemudian guru dan siswa secara bersama-sama menyimpulkan kegiatan pembelajaran yang sudah dilaksanakan. Sekaligus guru memberikan pendalaman materi secara klasikal. Selain itu guru memberikan umpan balik dan memberikan penghargaan berupa sanjungan dan berupa hadiah kepada siswa yang sudah bersungguh sungguh dan sudah dapat menyelesaikan soal tes pilihan ganda dengan baik. Kemudian guru menutup pelajaran dengan mengucapkan salam.

Pada proses pelaksanaan tindakan dilakukan bersamaan dengan observasi atau pengamatan. Pengamatan pada pembelajaran pelayanan prima dilakukan untuk mengetahui

proses pembelajaran pelayanan prima dengan tindakan melalui model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* dan untuk mendapatkan data tentang aktivitas belajar siswa. Pengamatan dilakukan bersama-sama peneliti dan teman sejawat untuk mempermudah dalam pengamatan agar lebih terfokus. Berdasarkan hasil penelitian pada proses pembelajaran siklus kedua setelah melalui perbaikan pada pelaksanaan pembelajaran kooperatif tipe *TAI* terdapat perbedaan pada siklus pertama. Pada siklus II tahap – tahap pelaksanaan pembelajaran kooperatif tipe *TAI* sudah terlaksana dengan sangat baik. Siswa sudah terbiasa dengan pembelajaran yang digunakan. Siswa sudah bisa menentukan strategi yang baik untuk meraih keberhasilan individu dan kelompok yaitu siswa belajar dengan baik, agar dapat menyampaikan materi pada siswa lain yang mengalami kesulitan belajar sehingga disini siswa aktif dalam pembelajaran. Guru mencoba membuat suasana menjadi lebih akrab dan komunikatif serta memberikan motivasi dengan intensitas yang lebih tinggi kepada siswa sehingga siswa merasa nyaman dalam pembelajaran. Guru lebih melakukan interaksi dengan siswa, memberikan perhatian dan bimbingan langsung kepada siswa sehingga siswa lebih berani mengungkapkan pendapatnya atau mengajukan pertanyaan kepada guru.

a. Data Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Siklus II

Berdasarkan hasil penelitian observasi pelaksanaan pembelajaran pada siklus I mengalami peningkatan dari pra siklus didapat 96,6 % pelaksanaan pembelajaran terlaksana dengan sangat baik, dari hasil observasi tersebut sudah memenuhi target yang peneliti tetapkan yaitu 80% pelaksanaan pembelajaran terlaksana dengan sangat baik. Pada penilaian pelaksanaan pembelajaran melalui model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* pada siklus II diperoleh nilai prosentase keterlaksanaan pada fase pertama sebesar (100 %), fase kedua (100%), fase ketiga (100%), fase keempat (93,75%), fase kelima (87,5%), dan fase keenam (87,5%) sehingga dengan hasil prosentase keterlaksanaan pembelajaran memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal sudah tercapai dalam kategori sangat baik.

b. Data Observasi Aktivitas Belajar Siswa Siklus II

Berdasarkan hasil penelitian terhadap aktivitas belajar siswa pada siklus II mengalami peningkatan sebesar 14,41% dengan skor maksimal = 32; skor minimal = 8; perhitungan lengkap dapat dilihat pada lampiran 3. Sedangkan distribusi frekuensi kategorisasi aktivitas belajar siswa dalam memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 24. Distribusi Frekuensi Kategori Aktivitas Belajar Siswa Siklus II

Kategori	Golongan	Frekuensi	Presentase
Aktif	25-32	17	80,95
Cukup aktif	17-24	4	19,05
Kurang aktif	8-16	0	0
Total		21	100%

Berdasarkan data tabel distribusi aktivitas belajar pelayanan prima pada busana siklus II, dari 21 siswa yang mengikuti pembelajaran pelayanan prima menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* yang telah melalui upaya perbaikan, terdapat 17 siswa (80,95%) tergolong aktif dan 4 siswa (19,05%) tergolong cukup aktif.

Tabel 25. Data Indikator Observasi Aktivitas Belajar Siswa pada siklus II

No	Indikator aktifitas	Sub Indikator	Prosentase	Rata-rata
1.	<i>Visual activities</i>	Siswa memperhatikan penjelasan guru (1)	100%	100%
		Keceriaan pada saat pembelajaran(6)	100%	
2.	<i>Oral activities</i>	Keaktifan dalam bertanya (3)	90,4%	84,23%
		Keaktifan dalam berpendapat(4)	81%	
		Siswa menjawab pertanyaaan guru (7)	81%	
3	<i>Motor actifties</i>	Siswa yang pandai dapat menyelesaikan kesulitan teman yang belum faham(8)	95,2%	93,6%
		Keaktifan dalam berdiskusi(2)	90,5%	
		Kesopanan dalam pembelajaran(5)	95,3%	
Rata-rata				92,5 %

Berdasarkan data tersebut, Hasil penelitian aktivitas siswa siklus II menunjukkan peningkatan seperti yang dipaparkan pada tabel data indikator aktivitas belajar siswa di atas bahwa indikator pencapaian 75% keaktifan siswa sudah tercapai dengan rata-rata prosentase pada siklus II meningkat menjadi 92,5%.

c. Data Kompetensi Tes Pilihan ganda Siklus II

Tabel 26 . Data siswa dalam Peningkatan Kompetensi Pemberian Bantuan kepada Pelanggan internal dan eksternal

No	Nama	Siklus II	Peningkatan
1.	Siswa 1	76	27%
2.	Siswa 2	76	9%
3.	Siswa 3	76	27%
4.	Siswa 4	80	14%
5.	Siswa 5	80	5%
6.	Siswa 6	76	27%
7.	Siswa 7	84	5%
8.	Siswa 8	80	0%
9.	Siswa 9	80	3%
10.	Siswa 10	80	11%
11.	Siswa 11	76	9%
12.	Siswa 12	76	6%
13.	Siswa 13	80	5%
14.	Siswa 14	80	11%
15.	Siswa 15	84	5%
16.	Siswa 16	88	10%
17.	Siswa 17	80	33%
18.	Siswa 18	76	27%
19.	Siswa 19	76	12%
20.	Siswa 20	92	15%
21.	Siswa 21	76	27%
Jumlah		1672	286%
Rata-rata kelas		79,62	14%

Sumber : Hasil penilaian yang dilakukan peneliti

Berdasarkan nilai yang disajikan pada tabel 18, hasil peningkatan kompetensi belajar siswa dari 21 siswa dapat dikategorikan pada tabel

hasil peningkatan kompetensi siswa sesuai dengan kriteria ketuntasan minimal berikut ini:

Tabel 27. Data Kompetensi tes pilihan ganda Siklus II Berdasarkan KKM

No	Hasil Tes	Pencapaian
	Nilai Tertinggi	92
	Nilai Terendah	76
	Jumlah Siswa yang Tuntas	21
	Jumlah Siswa Kelas X Busana Butik 2	21
	Presentase Tuntas Belajar Secara Klasikal	100 %

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi belajar siswa dalam memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal pada siklus II meningkat dari data kompetensi siklus I, terbukti hasil yang dicapai sudah 100% ini berarti target ketuntasan belajar siswa sudah memenuhi kriteria 75% siswa tuntas. Agar lebih memudahkan memahami data peningkatan kompetensi belajar siswa pada siklus II dapat disajikan pada grafik batang perbandingan peningkatan kompetensi prasiklus dan siklus II berikut ini:



Gambar 4: Perbandingan peningkatan kompetensi belajar siswa

Berdasarkan data tes ketuntasan belajar pada siklus II sudah mengalami peningkatan yaitu 14% dari siklus I, ketuntasan kompetensi belajar yang diperoleh pada siklus II adalah 100 % siswa yang dapat mencapai ketuntasan belajar. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan setelah diberi tindakan pada siklus II mengalami peningkatan dari siklus I. Pembelajaran pada siklus II sudah efektif dan hasil belajar tergolong maksimal. Hal ini terlihat dari data hasil belajar dan hasil observasi aktivitas belajar siswa saat diskusi terlihat sebagian besar aktif selama pelajaran dan nilai hasil tes kompetensi pilihan ganda sudah diatas nilai KKM yaitu 70. Sedangkan distribusi frekuensi kategorisasi kompetensi siswa dalam memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 28. Distibusi Frekuensi Kategori kompetensi Siswa Siklus II

Rentang Skor	Kategori	Frekuensi	Presentase
76-100	Tinggi	21	100%
51-75	Sedang	-	-%
26-50	Rendah	-	- %
0-25	Kurang	-	-%
Total		21	100%

Berdasarkan data tabel distribusi hasil kompetensi siswa memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal siklus II mengalami peningkatan dari siklus I, dari 21 siswa yang mengikuti pembelajaran memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal melalui model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* terdapat 21

siswa (100%) tergolong tinggi. Data tersebut merupakan hasil pengamatan kompetensi siswa secara keseluruhan.

3) Refleksi

Sesuai dengan pengamatan yang dilakukan maka refleksi pada kompetensi belajar siswa pada siklus II adalah sebagai berikut:

1. Dengan tindakan melalui model pembelajaran kooperatif tipe *TAI*, maka siswa bertanggung jawab atas pembelajarannya sendiri dan anggota kelompok sehingga terdorong kebutuhan belajar serta guru tidak perlu menerangkan semua materi di depan kelas, Dengan demikian waktu guru bisa lebih efektif dengan lebih memberikan perhatian, bimbingan, arahan, dan mengadakan pendekatan secara langsung kepada siswa yang masih mengalami kesulitan dalam pembelajaran pelayanan prima.
2. Dengan melakukan perbaikan pada tindakan melalui model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* mulai dari siklus pertama sampai siklus kedua, dapat meningkatkan aktivitas belajar siswa sehingga kompetensi dalam memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal juga mengalami peningkatan.

Dari hasil refleksi di atas, peneliti bersama teman sejawat dan guru menyimpulkan bahwa pembelajaran melalui model

pembelajaran kooperatif tipe *TAI* pada materi memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal dapat meningkatkan aktivitas belajar siswa dan kompetensi dalam memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal .

Dengan adanya peningkatan kompetensi belajar siswa pada siklus II, sesuai dengan kriteria keberhasilan tindakan yang ingin dicapai yaitu (75%) siswa aktif dan kompetensi tercapai yaitu 100% yaitu 21 siswa tergolong tuntas dalam kompetensi memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal. maka penelitian tindakan kelas yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi belajar siswa dalam memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal melalui model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* tidak dilanjutkan pada siklus berikutnya, dan penelitian ini telah dianggap berhasil.

B. Pembahasan

1. Pelaksanaan Penerapan Model Pembelajaran Kooperatif Tipe *TAI* untuk Meningkatkan Kompetensi Belajar Siswa Dalam Memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal

Model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* merupakan salah satu tipe pembelajaran kooperatif dimana siswa belajar dalam kelompok kecil yang terdiri dari 4-6 orang secara heterogen dan bekerja sama saling ketergantungan positif. Model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* didesain

untuk meningkatkan aktivitas dan rasa tanggung jawab siswa terhadap pembelajarannya sendiri dan juga pembelajaran orang lain. Siswa tidak hanya mempelajari materi yang diberikan, tetapi mereka juga memiliki tanggung jawab mengajarkan materi yang belum difahami oleh setiap individu dimasing –masing kelompok belajar. Pada model pembelajaran kooperatif tipe *TAI*, siswa diharapkan dapat berpartisipasi secara aktif dalam pembelajaran agar tujuan pembelajaran memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal dapat tercapai sesuai dengan KKM (70).

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, dapat diketahui bahwa guru dapat melaksanakan langkah-langkah pembelajaran kooperatif tipe *TAI* dengan baik. Pembelajaran diawali guru dengan menyampaikan tujuan pembelajaran, memotivasi siswa dan melakukan apersepsi. Menurut Depdiknas (2002: 14) pemberian apersepsi merupakan upaya yang dilakukan guru untuk memotivasi siswa agar berperan penuh selama proses kegiatan pembelajaran dan untuk membangkitkan perhatian siswa terhadap materi yang dipelajari. Apersepsi dilakukan guru dengan mengaitkan materi yang akan dipelajari dengan materi yang telah dipelajari sebelumnya. Hal ini bertujuan agar siswa termotivasi dan dapat berperan aktif dalam pembelajaran karena siswa telah memiliki gambaran terhadap materi yang akan dipelajari sehingga materi yang dipelajari menjadi relevan bagi siswa.

Setelah menyampaikan tujuan pembelajaran, memotivasi siswa, melakukan apersepsi, adapun tahapan selanjutnya dalam pelaksanaan pembelajaran kooperatif tipe *TAI* ini adalah

a. Menyajikan Informasi

Pada tahap ini guru membagikan *handout* kepada siswa sebagai acuan dalam mempelajari materi pada kompetensi memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal, kemudian guru menyampaikan garis besar materi yaitu materi memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal yang akan dipelajari siswa dalam kegiatan pembelajaran yang menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe *TAI*. Serta menyampaikan secara singkat tentang pelaksanaan pembelajaran dengan model kooperatif tipe *TAI*, bertujuan agar siswa tidak mengalami kebingungan selama proses pembelajaran.

b. Mengorganisasikan siswa ke dalam kelompok kooperatif

Pada tahap ini guru membagi siswa menjadi 5 kelompok (menurut persensi), dimana setiap kelompok terdiri dari 4-5 orang siswa. Dalam satu kelompok dipilih *leader* (pemimpin) dan sekretaris kelompok yang bertugas memimpin dalam satu kelompok dan sekretaris mempunyai tugas mencatat semua partisipasi siswa dalam satu kelompok agar diskusi dapat terpantau. Setiap anggota kelompok mempunyai kemampuan yang heterogen, diharapkan dalam tiap kelompok terjadi kerjasama, tidak hanya saling menguasai ataupun

perasan saling pintar dalam membelajarkan. Suksesnya belajar secara berkelompok menjadi tanggung jawab bersama saling membantu dalam mengatasi kesulitan belajar siswa, siswa yang pandai atau yang sudah faham dapat mengajarkan teman dalam satu kelompok yang mengalami kesulitan belajar. Kelima kelompok tersebut diberi nama kelompok A, kelompok B, kelompok C, kelompok D, dan kelompok E. Kemudian guru mengkondisikan siswa untuk memposisikan diri untuk belajar secara individual terlebih dahulu, kemudian hasil belajar secara individual dibawa kekelompok masing-masing untuk didiskusikan dalam mengatasi kesulitan belajar pada masing-masing siswa, apabila dalam satu kelompok dalam mengatasi kesulitan belajar masih mengalami kesulitan maka siswa dapat bertanya kepada guru, disini guru sebagai fasilitator dalam pembelajaran dan siswa dituntut untuk berperan aktif dalam pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima dengan cara guru selalu membimbing secara intensif setiap kelompok baik yang mengalami kesulitan maupun tidak hal ini bertujuan agar setiap kelompok belajar dapat berperan aktif dalam pembelajaran dan selalu mengingatkan kepada siswa bahwa, pembelajaran dengan waktu yang sangat terbatas harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik mungkin, semua pekerjaan yang dikerjakan dengan sungguh-sungguh pasti akan membuahkan hasil.

c. Diskusi Kelompok

Pada tahap ini guru selalu mengingatkan siswa agar setiap kelompok menggunakan keterampilan kooperatif, apabila ada yang mengalami kesulitan, tanyakan kepada teman atau guru karena keberhasilan individu ditentukan oleh keberhasilan kelompok. Hal ini bertujuan agar siswa lebih meningkatkan kerjasama dalam kelompok. Diskusi diawali dengan menanyakan teman satu kelompok hal-hal atau kesulitan-kesulitan yang dialami setiap individu dalam satu kelompok didiskusikan bersama dan dicari jawaban atas pertanyaan tersebut, disini siswa yang sudah memahami jawaban atas pertanyaan yang diberikan teman satu kelompoknya dapat mengajarkan teman yang mengalami kesulitan atau hal-hal yang dirasa kurang sependapat dapat didiskusikan bersama.

Pada akhir pembelajaran guru dan siswa bersama-sama menyimpulkan kegiatan pembelajaran yang sudah dilaksanakan. Sekaligus guru memberikan pendalaman materi secara klasikal. Guru meminta siswa mengumpulkan hasil diskusi untuk di evaluasi. Kemudian guru memberikan umpan balik dan memberikan penghargaan berupa sanjungan atau sekedar bingkisan kecil kepada siswa yang sudah bersungguh-sungguh dan sudah dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Pembelajaran ditutup dengan mengucapkan salam.

Pada siklus I, pelaksanaan pembelajaran memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal dengan model pembelajaran

kooperatif tipe *TAI* baru mencapai tingkat keterlaksanaan 72,4% pelaksanaan pembelajaran pada kategori baik ini disebabkan terdapat beberapa hambatan yang terjadi yaitu siswa belum terbiasa dengan pelaksanaan model pembelajaran kooperatif tipe *TAI*, respon yang diberikan siswa masih kurang ketika guru memberikan kesempatan bertanya hanya siswa yang pandai yang mau bertanya, siswa belum bisa bekerja secara optimal (berdiskusi) dengan temannya sebagai akibat dari pembelajaran kelompok yang ditentukan oleh guru bukan dari keinginan siswa, guru bersikap kurang tegas kepada siswa selama proses pembelajaran sehingga siswa seenaknya sendiri. Sehingga upaya perbaikan tindakan perlu dilakukan untuk mengatasi permasalahan-permasalahan pada siklus I agar tidak terjadi pada siklus II. Rencana perbaikan yang dilakukan antara lain:

- a. Guru membuat suasana lebih akrab dan komunikatif serta memberikan motivasi dengan intensitas yang lebih tinggi kepada siswa sehingga merasa nyaman dalam pembelajaran dengan cara membimbing setiap kelompok diskusi. Tujuannya adalah membuat siswa berani untuk mengajukan pertanyaan atau mengemukakan pendapatnya
- b. Guru lebih mengingatkan lagi tentang pentingnya kerjasama dalam kelompok, karena keberhasilan individu ditentukan oleh keberhasilan kelompok. Dan mengemukakan bahwa pembagian kelompok kooperatif disini dibagi secara heterogen dan diharapkan siswa dapat bersosialisasi kepada semua teman dengan cara guru selalu

membimbing secara intensif setiap kelompok baik yang mengalami kesulitan maupun tidak hal ini bertujuan agar setiap kelompok belajar dapat berperan aktif dalam pembelajaran dan selalu mengingatkan kepada siswa bahwa, pembelajaran dengan waktu yang sangat terbatas harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik mungkin, semua pekerjaan yang dikerjakan dengan sungguh-sungguh pasti akan membuahkan hasil.

- c. Guru lebih bersikap lebih tegas kepada siswa sehingga siswa tidak seenaknya dalam pembelajaran

Pada siklus II dengan tindakan penerapan model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* yang telah melalui upaya perbaikan dan sudah terlaksana dengan baik terbukti keterlaksanaan pembelajaran 96,6% pelaksanaan pembelajaran terlaksana dengan sangat baik, ini berarti target keterlaksanaan pembelajaran sudah sesuai target yang peneliti tetapkan yaitu 80% pelaksanaan pembelajaran terlaksana dengan sangat baik. Siswa lebih terbiasa dengan pembelajaran kooperatif tipe *TAI*. Siswa sudah lebih mengerti apa yang harus dilakukan untuk mendapatkan hasil yang baik dalam pembelajaran. Masing-masing siswa sudah mempersiapkan dengan baik untuk mengajarkan materi kepada siswa lain. Setiap siswa menjadi lebih termotivasi untuk belajar dan aktif dalam pembelajaran pelayanan prima. Guru mencoba membuat suasana menjadi lebih akrab dan komunikatif serta memberikan motivasi dengan intensitas yang lebih tinggi kepada

siswa sehingga siswa merasa nyaman dalam pembelajaran. Guru lebih melakukan interaksi dengan siswa, memberikan perhatian dan bimbingan langsung kepada siswa sehingga siswa lebih berani mengungkapkan pendapatnya atau mengajukan pertanyaan kepada guru. Guru lebih mengingatkan lagi tentang pentingnya kerjasama dalam kelompok, karena keberhasilan individu ditentukan oleh keberhasilan kelompok tujuannya agar siswa lebih meningkatkan kerjasama dalam kelompok sehingga membuat siswa meningkatkan kerjasama dalam kelompoknya. Guru juga bersikap lebih tegas kepada siswa sehingga siswa tidak seenaknya dalam pembelajaran. Sehingga berdampak pada peningkatan kompetensi pemberian bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal.

2. Aktivitas Belajar Siswa dalam Pemberian Bantuan kepada Pelanggan Internal dan Eksternal Melalui Model Pembelajaran Kooperatif Tipe *TAI*

a. Perbandingan prosentase Aktivitas Siswa Siklus I dan Siklus II

Pada Tabel 29, dapat diketahui meningkatnya aktivitas belajar siswa dalam proses kegiatan pembelajaran dikarenakan adanya perubahan suasana yang kaku diubah menjadi suasana yang santai tetapi tetap serius.

Tabel 29. Perbandingan Presentase Aktivitas Belajar Siswa

Kategori	Frekuensi		Presentase	
	Siklus 1	Siklus 2	Siklus 1	Siklus 2
Aktif mengikuti pelajaran	10	17	47,6 %	80,95%
Cukup aktif mengikuti pelajaran	11	4	52,4 %	19,05%
Kurang aktif mengikuti pelajaran	0	0	0 %	0 %
Jumlah	21		100 %	

Setelah dilakukan analisis data, dapat dilihat peningkatan presentase aktivitas siswa dalam pembelajaran di kelas. Pada siklus I aktivitas belajar siswa yaitu sebesar 47,6 % (10 siswa) terlibat aktif dalam pembelajaran, sedangkan pada siklus II aktivitas belajar siswa semakin menunjukkan hasil yang hampir maksimal walaupun tidak semua siswa terlibat aktif tetapi ada peningkatan aktivitas yaitu 80,95% siswa terlibat aktif dalam pembelajaran pelayanan prima.

b. Diagram Peningkatan Aktivitas Siswa

Berdasarkan pengamatan pada pra siklus, siklus I dan II, dapat diketahui peningkatan aktivitas siswa. Pada pra siklus dan siklus I belum memenuhi indikator pencapaian yang ditetapkan, terlihat dari siswa yang aktif mengikuti pelajaran baru mencapai 23,8% (5 siswa) begitu pula pada siklus I baru mencapai 47,6% (10 siswa). Pencapaian indikator keberhasilan terlihat pada siklus II mengalami peningkatan yang mencapai 80,95% (17 siswa) hampir seluruh siswa aktif mengikuti pembelajaran, sehingga suasana kelas menjadi lebih kondusif. Suasana kelas juga terlihat lebih santai dan tidak ada siswa yang bermalas-malasan, siswa lebih

banyak bertanya dan mencatat hal-hal dirasa penting. Berdasarkan keterangan di atas diperoleh kesimpulan bahwa terjadi peningkatan aktivitas siswa pada saat proses pembelajaran. Lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 5 berikut ini:



Gambar 5: Peningkatan Aktivitas Siswa, Siklus I dan Siklus II

Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan aktivitas belajar pelayanan prima. Peningkatan aktivitas belajar siswa memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal dapat dilihat melalui hasil penelitian mulai dari siklus I dan siklus II pada analisis data di atas. Aktivitas belajar siswa memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal meningkat dengan diterapkannya model pembelajaran kooperatif tipe *TAI*, karena pembelajaran yang terpusat pada siswa, ini menyebabkan siswa merasa memiliki kegiatan pembelajaran tersebut karena siswa diikutsertakan secara aktif dalam pelaksanaan kegiatan pembelajaran. Selain itu pada pembelajaran kooperatif tipe *TAI* ini, siswa dituntut untuk mengajarkan sesuatu kepada siswa lain, sehingga ada

tanggung jawab bagi setiap siswa untuk mengajarkan sesuatu kepada siswa lain yang mengalami kesulitan belajar. Adanya tanggung jawab kepada masing-masing siswa untuk mengajarkan sesuatu kepada siswa lain telah meningkatkan dorongan kebutuhan siswa untuk belajar. Siswa menjadi termotivasi dan aktif untuk belajar dengan sungguh-sungguh. Setiap siswa harus mengajarkan sesuatu sebaik mungkin kepada siswa lain agar masing-masing siswa dalam anggota kelompok dapat memahami apa yang diajarkan, sehingga dapat mengerjakan tugas yang diberikan. Adanya tuntutan tersebut telah meningkatkan keinginan siswa untuk belajar. Penerapan pembelajaran kooperatif tipe *TAI* melibatkan siswa berperan aktif dan dapat mengatasi kebosanan siswa terhadap metode pembelajaran yang biasa digunakan oleh guru, sehingga timbul kesenangan dari diri siswa pada saat kegiatan pembelajaran.

Pendapat tersebut sesuai dengan Robert E. Slavin (2008: 190) yang menyatakan bahwa model pembelajaran *TAI* merupakan sebuah pembelajaran yang dirancang untuk menyelesaikan masalah-masalah teoritis dan praktis dari sistem pengajaran individual yaitu dapat meminimalisir keterlibatan guru dalam pemeriksaan dan pengelolaan rutin dan para siswa akan termotivasi untuk mempelajari materi-materi yang diberikan dengan cepat dan akurat, dan tidak akan bisa berbuat curang atau menemukan jalan pintas.

Pembelajaran kooperatif tipe *TAI* merupakan pembelajaran yang menarik, karena setiap siswa memiliki tanggung jawab untuk mengajarkan

sesuatu kepada siswa lain. Kelebihan dari pembelajaran ini adalah dapat melibatkan seluruh siswa dalam belajar sekaligus mengajarkan kepada siswa lain, sehingga siswa akan termotivasi dan aktif untuk belajar.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap aktivitas belajar siswa dengan 8 butir pernyataan, skor maksimal 32 dan skor minimal 8, diperoleh peningkatan aktivitas belajar siswa dalam memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal dari siklus I dan siklus II. Nilai rata-rata aktivitas belajar siswa dalam memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal pada siklus I melalui model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* adalah 24,57 sedangkan pada siklus II meningkat menjadi 27,71.

Berdasarkan teori dan hasil data penelitian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa melalui model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* dapat meningkatkan aktivitas belajar siswa dalam kompetensi memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal.

3. Peningkatan Kompetensi dalam Pemberian Bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal Melalui Model Pembelajaran Kooperatif Tipe *TAI*

Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan pencapaian kompetensi memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal. Peningkatan kompetensi siswa ini dilihat melalui hasil penelitian mulai pra siklus, siklus I dan siklus II. Kompetensi siswa memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal meningkat dengan diterapkannya model pembelajaran kooperatif tipe *TAI*, karena

pembelajaran yang terpusat pada siswa ini menyebabkan siswa merasa memiliki kegiatan pembelajaran tersebut karena siswa diikutsertakan secara aktif dalam pelaksanaan kegiatan pembelajaran. Selain itu pada pembelajaran kooperatif tipe *TAI* ini, siswa dituntut untuk mengajarkan sesuatu kepada siswa lain yang mengalami kesulitan dalam belajar. Adanya tanggung jawab kepada masing-masing siswa untuk mengajarkan sesuatu kepada siswa lain telah meningkatkan dorongan kebutuhan siswa untuk belajar. Siswa menjadi termotivasi untuk belajar dengan sungguh-sungguh. Setiap siswa harus mengajarkan sesuatu sebaik mungkin kepada siswa lain agar masing-masing siswa dalam anggota kelompok dapat memahami apa yang diajarkan, sehingga dapat mengerjakan tugas yang diberikan. Adanya tuntutan tersebut telah meningkatkan keinginan siswa untuk belajar. Penerapan pembelajaran kooperatif tipe *TAI* melibatkan siswa berperan aktif dan dapat mengatasi kebosanan siswa terhadap metode pembelajaran yang biasa digunakan oleh guru, sehingga timbul kesenangan dari diri siswa pada saat kegiatan pembelajaran.

a. Perbandingan Kompetensi Belajar Siswa Siklus I dan II

Perbandingan peningkatan kompetensi belajar siswa siklus 1 dan 2 pada pembelajaran pelayanan prima di SMK Muhammadiyah Berbah tersaji dalam Tabel.

Tabel 30. Perbandingan Peningkatan Kompetensi Siswa

No	Hasil Tes	Pra Siklus	Siklus I	Siklus II
1	Nilai Tertinggi	78	80	92
2	Nilai Terendah	20	60	76
3	Jumlah Siswa Yang Tuntas	7	14	21
4	Jumlah Siswa X BB	21	21	21
5	Ketuntasan Klasikal	33,3%	66,7%	100%

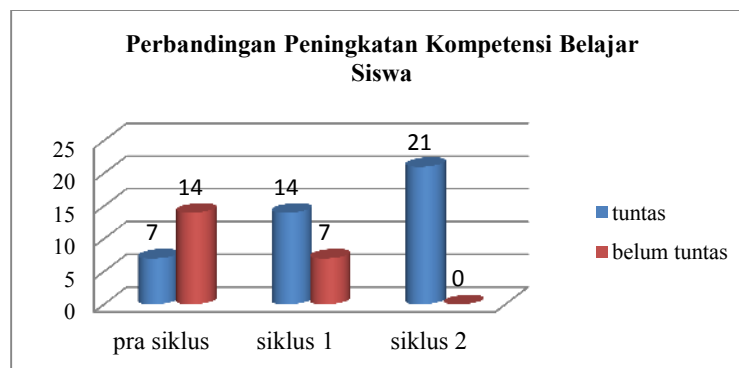
Hasil dari tes siklus I diperoleh nilai tertinggi 80 dan nilai terendah 60. Jumlah siswa yang belajar tuntas meningkat sebesar 30% dari 33,3% menjadi 66,7% setelah diberi tindakan. Hasil tes siklus II menunjukkan bahwa kompetensi belajar siswa mengalami peningkatan dari siklus I. Ketuntasan belajar siswa meningkat 14% dari 66,7% menjadi 100,00%. Peningkatan kompetensi belajar siswa karena siswa sudah memanfaatkan kerjasama dalam memahami materi yang diberikan oleh peneliti.

Hasil analisis data kompetensi belajar siswa menunjukkan peningkatan yang baik. Pencapaian nilai tertinggi semakin baik dan nilai terendah siswa juga semakin meningkat. Ketuntasan kompetensi belajar siswa meningkat pesat. Dari tabel di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kompetensi belajar siswa semakin baik. Hal ini terlihat dari jumlah ketuntasan siswa yang mengalami peningkatan pada siklus I adalah 66,7% kemudian pada siklus II meningkat menjadi 100,00%.

b. Diagram Kompetensi Belajar Siswa

Berdasarkan analisis data dan kompetensi belajar Pelayanan prima siswa pada siklus I dan siklus II, dapat diketahui peningkatan belajar siswa memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal pada siklus I, kompetensi belajarnya belum memenuhi indikator pencapaian yang ditetapkan yaitu masih mencapai 66,7%

(14 siswa), sedangkan pada siklus II seluruh siswa mencapai ketuntasan belajar yaitu 100% (21 siswa) dan target pencapaian indikator keberhasilan tercapai. Pencapaian peningkatan ketuntasan pada kompetensi pemberian bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal ini dapat di lihat lebih jelas pada gambar 6 berikut ini:



Gambar 6. Jumlah Ketuntasan kompetensi Belajar Siswa

Semakin baik penerapan model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* maka aktivitas dan hasil kompetensi belajar siswa akan meningkat. Selain itu adanya penghargaan kelompok akan lebih mengaktifkan siswa untuk memperoleh hasil yang lebih baik. Yang terpenting dalam metode pembelajaran ini adalah sikap kerjasama, mengeluarkan pendapat, saling menghargai dan kekeluargaan terlihat pada sikap siswa.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada pembelajaran Pemberian pelayanan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal di SMK Muhammadiyah Berbah peningkatan kompetensi belajar siswa sudah tercapai. Dimana hasil belajar siswanya sudah mencapai standar KKM yang ditentukan yaitu 70.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, penelitian tindakan kelas yang dilakukan secara kolaboratif antara peneliti dan guru pelayanan prima kelas X Busana butik SMK Muhammadiyah Berbah dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Pembelajaran Kooperatif Tipe *TAI* untuk meningkatkan Aktivitas belajar dan kompetensi memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal dilaksanakan dalam Tindakan Kelas dengan langkah - langkah sebagai berikut:
 - a. Kegiatan pendahuluan
 - 1) Menyampaikan tujuan dan memotivasi siswa
 - 2) Menyajikan informasi
 - b. Kegiatan inti
 - 1) Mengorganisasikan siswa ke dalam kelompok kooperatif
 - 2) Diskusi kelompok
 - c. Kegiatan penutup
 - 1) Evaluasi
 - 2) Pemberian penghargaan

2. Aktivitas Belajar Siswa dalam kompetensi memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal Melalui Model Pembelajaran Kooperatif Tipe *TAI*

Pada siklus I, dari 21 siswa yang mengikuti pembelajaran memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe *TAI*, terdapat 10 siswa (47,6%) aktif, dan 11 siswa (52,4%) cukup aktif. Hasil yang dicapai pada siklus I belum optimal, hal ini disebabkan karena siswa kurang terbiasa dengan tahapan pelaksanaan model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* dan masih menyesuaikan diri dengan anggota kelompoknya. Sedangkan guru kurang tegas dan kurang berinteraksi dengan siswa sehingga respon yang diberikan siswa masih kurang ketika diberikan kesempatan untuk bertanya.

Pada siklus II, terdapat 17 siswa (80,95%) tergolong aktif dan 4 siswa (19,05%) cukup aktif. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh siswa memperlihatkan aktivitas belajar yang positif. Pada siklus II siswa lebih terbiasa dengan pembelajaran kooperatif tipe *TAI*. Siswa sudah lebih mengerti apa yang harus dilakukan untuk mendapatkan hasil yang baik dalam pembelajaran. Masing-masing siswa sudah mempersiapkan dengan baik untuk mengajarkan materi kepada siswa lain. Setiap siswa menjadi lebih termotivasi untuk belajar dan aktif dalam pembelajaran memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal. Guru membuat suasana menjadi lebih akrab dan komunikatif serta memberikan motivasi dengan

intensitas yang lebih tinggi kepada siswa sehingga siswa merasa nyaman dalam pembelajaran. Siswa lebih berani mengungkapkan pendapatnya atau mengajukan pertanyaan kepada guru sehingga aktivitas belajar siswa dengan model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* dilihat dari hasil evaluasi terdapat peningkatan

3. Peningkatan Kompetensi memberikan Bantuan kepada Pelanggan internal dan eksternal Melalui Model Pembelajaran Kooperatif Tipe *TAI*

Kompetensi belajar siswa dalam memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal kelas X Busana Butik melalui penerapan model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* mengalami peningkatan pada setiap siklus. Hal ini dapat dibuktikan dengan peningkatan rata-rata penilaian hasil penelitian tiap siklus. Dari hasil penelitian pada siklus I mengalami peningkatan sebesar 30%, yang semula pada pra siklus nilai rata-rata yang dicapai adalah 58,95 meningkat menjadi 70,67 pada siklus I. Pada siklus II mengalami peningkatan sebesar 14%, terbukti dari nilai rata-rata yang dicapai siklus I 70,67 dan meningkat menjadi 79,62 pada siklus II. Sehingga pencapaian peningkatan kompetensi pemberian bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal dengan model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* dilihat dari hasil evaluasi terdapat peningkatan

B. Implikasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan aktivitas belajar dengan model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* pada pra siklus, siklus pertama dan siklus kedua. Aktivitas belajar pada pra siklus masih tergolong rendah terbukti siswa kurang aktif dalam mengikuti pelajaran pelayanan prima dan kurangnya perhatian siswa terhadap pembelajaran. Untuk itu, diperlukan suatu pembelajaran yang menarik, mudah dipahami, membuat siswa lebih aktif dan tidak membosankan yang dapat mengaktifkan belajar siswa guna mencapai tujuan pembelajaran. Berdasarkan kesimpulan di atas maka hasil penelitian ini adalah aktivitas belajar siswa meningkat sehingga akan berdampak pada peningkatan kompetensi belajar siswa dalam memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal melalui model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* ini terbukti dan berdampak pada tersedianya sumber daya manusia yang handal dalam memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal, maka selanjutnya dapat diterapkan pada mata pelajaran lain.

C. Saran

Berdasarkan simpulan dan implikasi adapun saran sebagai berikut:

1. Hipotesis tindakan pada penelitian ini “Model Pembelajaran kooperatif Tipe *TAI* dapat meningkatkan kompetensi memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal siswa kelas X di SMK Muhammadiyah Berbah” terbukti, maka pelaksanaan model pembelajaran kooperatif tipe *TAI* perlu disosialisasikan kepada guru pelayanan prima.

2. Guru disarankan pada pembelajaran mata pelajaran teori khususnya pelayanan prima sebaiknya menggunakan model pembelajaran kooperatif karena model pembelajaran tersebut mempunyai karakteristik yaitu melibatkan siswa dalam pembelajaran dengan cara bekerja sama sehingga tujuan pembelajaran dapat tercapai. Proses belajar mengajar yang baik tentunya ikut mempengaruhi kompetensi siswa pada mata pelajaran tersebut.
3. Pada proses belajar mengajar di kelas guru harus selalu berinteraksi dengan siswa, karena dengan komunikasi yang baik dapat mencairkan suasana yang tegang. Siswa bisa lebih terbuka kepada guru ketika menghadapi kesulitan dalam proses belajar mengajar dan sebaliknya guru juga bisa menanyakan kepada siswa mengenai isi materi yang telah diajarkan.
4. Saran untuk pengambil kebijakan sekolah supaya memberikan fasilitas pembelajaran yang memadai terhadap setiap mata pelajaran terutama pada mata pelajaran teori seperti media pembelajaran dan kelengkapan sarana dan prasarana di sekolah sehingga pada pelaksanaan pembelajaran dapat lebih efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Anas Sudijono. (2006). *Pengantar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, Saifudin. 2010. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Barata. 2004. *Dasar – dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Gramedia
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1994. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka
- Djali dan Pudji Muljono. 2008. *Pengukuran dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: Grasindo
- Ernawati, dkk. 2008. *Tata Busana untuk SMK Jilid 1*. Jakarta : Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan.
- Fandy Tjiptono. 2009. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi
- Hamalik, Oemar. 2008. *Kurikulum dan Pembelajaran*. Jakarta : Bumi Aksara
- Irma Damay Santie. (2010). *Penerapan Pembelajaran kooperatif tipe TAI untuk meningkatkan motivasi belajar matematika siswa kelas VII SMP laboratorium* . Universitas Negeri Malang
- Isjoni. 2009. *Pembelajaran Kooperatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Lie, Anita. 2010. *Cooperative Learning*. Jakarta : Grasindo
- Mulyasa. 2008. *Kurikulum Berbasis Kompetensi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Parjono, dkk. 2007. *Panduan Penelitian Tindakan Kelas*. Yogyakarta: Lembaga Penelitian UNY
- Poerwadarminta, WJS. (2002). *Kamus Umum bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Puji Savvy Dian Faizati. (2010). *Penerapan pembelajaran kooperatif tipe TAI untuk meningkatkan kemampuan bertanya siswa kelas XI-IA-6 SMAN 1 Pandaan*. S1 Program Studi Pendidikan Matematika .

- Robert E Slavin. (2005). *Cooperatif Learning (Teori, Riset dan Praktik)*. Bandung : Nusa Media.
- Sanjaya, Wina. 2006. *Strategi Pembelajaran Berorientasi Proses Standar Proses Pendidikan*. Jakarta : Kencana Prima
- Septian Nurhijjah.(2009). *Penerapan Pembelajaran kooperatif tipe TAI untuk meningkatkan keaktifan dan hasil belajar siswa kelas VII SMP Tamansiswa Malang*.SI Program Keahlian Matematika.
- Sardiman, A.M. (2004). *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Slameto.2010. *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sri Wening, 1996. *Penilaian Pencapaian Hasil Belajar*.Yogyakarta: FPTK IKIP Yogyakarta
- Sudjana, Nana. 2010. *Penilaian proses Belajar Mengajar*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Sugihatono,dkk. 2007. *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: Uny Press
- Sugiyanto. 2010. *Model-Model Pembelajaran Inovatif*. Surakarta : Yuma Pustaka
- Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Suharsimi Arikunto. (2002). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Karya.
- Suprijono, Agus. 2010. *Cooperative Learning*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Suwandi, Sarwiji. 2010. *Penelitian Tindakan Kelas (PTK) dan Penulisan Karya Ilmiah*. Surakarta: Yuma Pustaka
- Trianto. 2009. *Mendesain Model Pembelajaran Inovatif – Progresif: Konsep, Landasan dan Implementasinya pada Kurikulum Satuan Pendidikan (KTSP)*. Jakarta : Kencana
- W.Gulo. 2005. *Strategi Belajar Mengajar*. Jakarta: Grasindo
- Wiriaatmadja, Rochiati. 2009. *Metode Penelitian Tindakan kelas*. Bandung: Remaja Rosdakarya

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. INSTRUMEN PENELITIAN

- 1.1 Silabus Pembelajaran
- 1.2 RPP Siklus I
- 1.3 RPP Siklus II
- 1.4 Tes Pilihan Ganda
- 1.5 Lembar Observasi Aktivitas Belajar Siswa
- 1.6 Lembar Observasi Keterlaksanaan Model Pembelajaran Kooperatif

Tipe *TAI*

Lampiran 1.1

SILABUS PEMBELAJARAN

NAMA SEKOLAH : SMK MUHAMMADIYAH BERBAH
 KOMPETENSI KEAHLIAN : BUSANA BUTIK
 MATA PELAJARAN : DASAR KOMPETENSI KEJURUAN TATA BUSANA
 KELAS/SEMESTER : X/ 1-2
 STANDAR KOMPETENSI : Melaksanakan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan (Costumer Care)
 KODE KOMPETENSI : 103.DKK.03

 ALOKASI WAKTU : 36 jam @ 45 menit

Kompetensi Dasar	Indikator	Materi Pembelajaran	Kegiatan Pembelajaran	Penilaian	Alokasi Waktu			Sumber Belajar
					Tatap Muka (Teori)	Praktik di Sekolah	Praktik di DU/DI	
1. Melakukan komunikasi di tempat kerja	<ul style="list-style-type: none"> Mengidentifikasi cara komunikasi di tempat kerja: <ul style="list-style-type: none"> Berkomunikasi dengan pelanggan eksternal dilaksanakan secara terbuka, profesional, ramah dan sopan Menggunakan 	<ul style="list-style-type: none"> Pengetahuan Pengertian komunikasi Pengetahuan Dasar-dasar komunikasi Pengetahuan Teknik berkomunikasi Pengetahuan Struktur organisasi Pengetahuan 	<ul style="list-style-type: none"> Menggali informasi tentang Berkomunikasi dengan kolega/rekan kerja secara sopan dan ramah Diskusi tentang Tanggap terhadap kebutuhan pelanggan Diskusi Memuaskan kebutuhan dan harapan pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> Tes Portofolio Tugas Lisan 	2	4 (8)		<ul style="list-style-type: none"> Buku “Pelayanan Prima” dr Suyekti, S.Pd Modul Pelayanan Prima

	<p>bahasa dengan intonasi nada yang cocok</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Menggunakan bahasa tubuh secara alami/natural tidak dibuat-dibuat ○ Memperlihatkan kepekaan terhadap perbedaan budaya dan sosial 	Karakteristik budaya dan sosial	yang berbeda yang sesuai dengan sektor industri					
	<ul style="list-style-type: none"> • Mengidentifikasi cara berkomunikasi dua arah yang efektif digunakan secara aktif 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengetahuan berkomunikasi efektif dengan kolega dan rekan • Pengetahuan menerapkan teknologi komunikasi verbal dan non verbal • Pengetahuan melakukan 	<ul style="list-style-type: none"> • Menggali informasi tentang Berkomunikasi efektif dengan kolega/rekan kerja secara sopan dan ramah • Diskusi tentang Berkomunikasi efektif dengan kolega/rekan kerja secara sopan dan ramah • Menggali informasi tentang cara 	<ul style="list-style-type: none"> • Tes • Portofolio • Tugas • Lisan 	8	2 (4)		

	<ul style="list-style-type: none"> Mengidentifikasi cara mencari solusi perbedaan pendapat yang ada secara fleksibel dan menyenangkan kolega 	teknik komunikasi yang efektif berkaitan dengan : <ul style="list-style-type: none"> - Pendengaran - Pertanyaan - Komunikasi non verbal - Prinsip-prinsip kerja tim <ul style="list-style-type: none"> Pengetahuan membantu mengatasi keluhan pelanggan berdasarkan budaya dan sosial yang berbeda. 	mencari solusi perbedaan pendapat yang ada secara fleksibel dan menyenangkan kolega <ul style="list-style-type: none"> Diskusi cara mencari solusi perbedaan pendapat yang ada secara fleksibel dan menyenangkan kolega 					
2. Memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal	<ul style="list-style-type: none"> Menjelaskan pengertian pelayanan prima dengan benar Mengidentifikasi jenis-jenis pelayanan prima Menjelaskan pengertian pelanggan internal dan eksternal dengan benar Menjelaskan cara melayani pelanggan internal dan 	<ul style="list-style-type: none"> Pengetahuan tentang pelayanan prima Pengetahuan tentang jenis-jenis pelayanan prima Pengetahuan tentang pelanggan internal dan eksternal Pengetahuan tentang cara melayani pelanggan internal dan 	<ul style="list-style-type: none"> Menggali informasi tentang pengertian pelayanan prima Menggali informasi tentang jenis-jenis pelayanan prima Menggali informasi tentang pelanggan internal dan eksternal Menggali informasi tentang cara melayani pelanggan internal dan eksternal 	<ul style="list-style-type: none"> Tes Portofolio Tugas Lisan 	8	2(4)		

	<p>eksternal dengan tepat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengidentifikasi pelayanan prima berdasarkan karakter pelanggan dengan benar • Mengidentifikasi pelayanan prima berdasar motif dan karakter pelanggan dengan benar • Mengidentifikasi pelayanan prima berdasar kebutuhan pelanggan dengan benar • Menjelaskan cara memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal diselesaikan berdasar keluhan pelanggan dengan benar 	<p>eksternal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengetahuan tentang karakter pelanggan • Pengetahuan tentang motif pelanggan • Pengetahuan tentang kebutuhan pelanggan • Pengetahuan tentang cara memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal diselesaikan berdasar keluhan pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> • Menggali informasi tentang pengetahuan tentang karakter pelanggan • Menggali informasi tentang motif dan karakter pelanggan • Menggali informasi tentang kebutuhan pelanggan • Diskusi tentang memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal diselesaikan berdasar keluhan pelanggan 					
3. Bekerja dalam satu tim	<ul style="list-style-type: none"> • Mengidentifikasi i bekerja dalam tim <ul style="list-style-type: none"> ◦ Menunjukkan 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengetahuan Prinsip-prinsip bekerja dalam team 	<ul style="list-style-type: none"> • Menggali informasi bekerja dalam satu tim • Diskusi tentang 	<ul style="list-style-type: none"> • Tes • Portofolio • Tugas • Lisan 	2	8 (16)		

	<p>kepercayaan dukungan dan rasa hormat kepada anggota tim dalam aktifitas sehari-hari</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Mengakomodasi perbedaan budaya dalam tim ○ Mengidentifikasi tujuan kerja tim secara bersama, tanggungjawab individu dan tugas-tugasnya, memprioritaskan serta menyelesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan ○ Memberikan bantuan kepada anggota tim yang lain bila dibutuhkan ○ Menawarkan 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Teknik-teknik bekerja dalam tim ○ Karakter budaya yang berbeda ○ Pengertian bekerja dalam tim ○ Tujuan bekerja dalam tim ○ Tugas dan tanggungjawab dalam tim ○ Tahapan perkembangan tim ○ Bentuk-bentuk tanggung jawab masing-masing tim ○ Bekerja dalam tim sesuai dengan SOP yang berlaku 	<p>bekerja dalam satu tim</p> <ul style="list-style-type: none"> • Praktek bekerja dalam satu tim 	<ul style="list-style-type: none"> • Unjuk kerja 					
--	---	--	--	---	--	--	--	--	--

	bantuan kepada pelanggan untuk memastikan tujuan kerja yang ditentukan terpenuhi <ul style="list-style-type: none"> ○ Mempertimbangkan umpan balik dan informasi dari anggota tim ○ Memperhatikan perubahan tanggung jawab dari masing-masing individu, yang nantinya harus membicarakan kembali tujuan kerja tim 							
--	---	--	--	--	--	--	--	--

Keterangan:

TM : Tatapmuka

PS : Praktik di Sekolah (2 praktlk di sekolah setara dengan 1 tatap muka)

PI : Praktek di Industri (4 praktlk di Du/Di setara dengan 1 tatap muka)

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN
(RPP)

Nama Sekolah : SMK Muhammadiyah Berbah

Kompetensi Keahlian : Busana Butik

Mata Pelajaran : Kompetensi Kejuruan

Kelas/ Semester : X/ Genap

Pertemuan ke : 1

Alokasi Waktu : 2 jam @45 menit

Standar Kompetensi : Memberikan pelayanan secara prima kepada pelanggan

Kompetensi Dasar : Memberikan pelayanan kepada pelanggan internal dan eksternal

Indikator :

1. Menjelaskan pengertian pelayanan prima dengan benar
2. Mengidentifikasi jenis-jenis pelayanan prima
3. Menjelaskan pengertian pelanggan internal dengan benar
4. Menjelaskan pelanggan eksternal dengan benar
5. Menjelaskan cara melayani pelanggan internal dan eksternal
6. Mengidentifikasi pelayanan prima berdasar karakter pelanggan
7. Mengidentifikasi pelayanan prima berdasar motif dan karakter pelanggan
8. Mengidentifikasi pelayanan prima berdasar kebutuhan pelanggan
9. Menjelaskan cara memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal diselesaikan berdasar keluhan pelanggan

A. TUJUAN PEMBELAJARAN

1. Siswa dapat Menjelaskan pengertian pelayanan prima dengan benar
2. Siswa dapat Mengidentifikasi jenis-jenis pelayanan prima dengan benar
3. Siswa dapat Menjelaskan pengertian pelanggan internal dengan benar
4. Siswa dapat menjelaskan pengertian pelanggan eksternal dengan benar
5. Siswa dapat menjelaskan cara melayani pelanggan internal dan eksternal
6. Siswa dapat Mengidentifikasi pelayanan prima berdasar karakter pelanggan dengan benar
7. Siswa dapat Mengidentifikasi pelayanan prima berdasar motif dan karakter pelanggan dengan benar
8. Siswa dapat Mengidentifikasi pelayanan prima berdasar kebutuhan pelanggan dengan benar
9. Siswa dapat Menjelaskan cara memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal diselesaikan berdasar keluhan pelanggan dengan benar

B. MATERI AJAR (MATERI POKOK)

1. Pengertian pelayanan prima
2. Jenis-jenis pelayanan prima
3. Pengertian pelanggan internal
4. Pengertian pelanggan eksternal
5. Cara melayani pelanggan internal dan eksternal
6. Identifikasi pelayanan prima berdasarkan karakter pelanggan
7. Identifikasi pelayanan prima berdasarkan motif dan karakter pelanggan
8. Identifikasi pelayanan prima berdasar kebutuhan pelanggan
9. Penjelasan cara memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal berdasar atas keluhan pelanggan

C. METODE PEMBELAJARAN

1. Pembelajaran kooperatif tipe TAI, dimana guru membagi beberapa kelompok dan memberikan tes secara individu, tes tersebut didiskusikan di kelompok masing – masing dan saling membantu dalam memecahkan masalah atau kesulitan-kesulitan yang di hadapi
2. Tanya Jawab
3. Pemberian Tes

D. STRATEGI PEMBELAJARAN

Langkah-langkah pembelajaran :

No	Kegiatan belajar	Alokasi Waktu
1.	Kegiatan awal <ol style="list-style-type: none">a. Pembukaan dan berdoa (fase 1)b. Presensi atau mengecek kehadiran siswa (fase 1)c. Menyampaikan tujuan pembelajaran (fase 1)d. Apersepsi tentang Memberikan bantuan pelanggan internal dan eksternal (fase 1)e. Menyampaikan secara singkat tentang pelaksanaan pembelajaran dengan model pembelajaran kooperatif tipe TAI (fase 1)f. Siswa menyiapkan alat, bahan belajar tentang materi pemberian bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal	10 menit
2.	Kegiatan inti <ol style="list-style-type: none">a. Menjelaskan materi tentang Pemberian bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal (fase 2)b. Membagi kelas dalam beberapa kelompok belajar (kelompok TAI), dimana tiap kelompok beranggotakan 4-5 orang dengan beragam tingkat kemampuannya (fase 3)c. Mengingatkan siswa agar setiap kelompok menggunakan keterampilan kooperatif. Dan apabila ada yang mengalami kesulitan, tanyakan kepada	60 menit

	teman atau guru (fase 3) d. Memberikan tugas-tugas tentang soal untuk didiskusikan dengan kelompok masing-masing. (fase 4) e. Diskusi kelompok untuk dipresentasikan dan kelompok yang lain mendengarkan dan memberikan tanggapan-tanggapan atau masukan kepada kelompok yang presentasi. (fase 4) f. Memberi tugas individu siswa yang menyangkut semua topik (fase 5) g. Siswa mengerjakan tugas individu	
3.	Kegiatan akhir a. Pekerjaan siswa baik individu maupun kelompok dikumpulkan (fase 5) b. Guru dan siswa menyimpulkan kegiatan pembelajaran (fase 5) c. Mengkoreksi hasil kerja siswa (fase 5) d. Memberikan umpan balik terhadap hasil kerja siswa (fase 6) e. Memberikan penghargaan pada kelompok dengan hasil kerja terbaik (fase 6) f. Informasi pembelajaran berikutnya g. Pembelajaran ditutup dengan doa	10 menit

E. SUMBER DAN MEDIA PEMBELAJARAN

1. Sumber belajar

Ernawati,dkk.2008. Tata Busana untuk SMK Jilid I. Jakarta : Direktorat Pendidikan Menengah Kejuruan

2. Media Pembelajaran

- a. Hand out
- b. Papan tulis

F. PENILAIAN


Penilaian meliputi :

1. Teknik : Tes
2. Bentuk instrumen : Observasi/ pengamatan, tes obyektif
3. Pedoman penilaian : Terlampir
4. Soal/tugas : Terlampir

Yogyakarta, Januari 2013

Mengetahui,

Guru Mata Pelajaran



Drs. Supriyadi

NIP 19561229 198602 1 001

Mahasiswa



Titi Wiranti

NIM.11513242001

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN
(RPP)

Nama Sekolah	: SMK Muhammadiyah Berbah
Kompetensi Keahlian	: Busana Butik
Mata Pelajaran	: Kompetensi Kejuruan
Kelas/ Semester	: X/ Genap
Pertemuan ke	: 2
Alokasi Waktu	: 2 jam @45 menit
Standar Kompetensi	: Memberikan pelayanan secara prima kepada pelanggan
Kompetensi Dasar	: Memberikan pelayanan kepada pelanggan internal dan eksternal
Indikator	: <ol style="list-style-type: none">1. Menjelaskan pengertian pelayanan prima dengan benar2. Mengidentifikasi jenis-jenis pelayanan prima3. Menjelaskan pengertian pelanggan internal dengan benar4. Menjelaskan pelanggan eksternal dengan benar5. Menjelaskan cara melayani pelanggan internal dan eksternal6. Mengidentifikasi pelayanan prima berdasar karakter pelanggan7. Mengidentifikasi pelayanan prima berdasar motif dan karakter pelanggan8. Mengidentifikasi pelayanan prima berdasar kebutuhan pelanggan

9. Menjelaskan cara memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal diselesaikan berdasar keluhan pelanggan

A. TUJUAN PEMBELAJARAN

1. Siswa dapat Menjelaskan pengertian pelayanan prima dengan benar
2. Siswa dapat Mengidentifikasi jenis-jenis pelayanan prima dengan benar
3. Siswa dapat Menjelaskan pengertian pelanggan internal dengan benar
4. Siswa dapat menjelaskan pengertian pelanggan eksternal dengan benar
5. Siswa dapat menjelaskan cara melayani pelanggan internal dan eksternal
6. Siswa dapat Mengidentifikasi pelayanan prima berdasar karakter pelanggan dengan benar
7. Siswa dapat Mengidentifikasi pelayanan prima berdasar motif dan karakter pelanggan dengan benar
8. Siswa dapat Mengidentifikasi pelayanan prima berdasar kebutuhan pelanggan dengan benar
9. Siswa dapat Menjelaskan cara memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal diselesaikan berdasar keluhan pelanggan dengan benar

B. MATERI AJAR (MATERI POKOK)

1. Pengertian pelayanan prima
2. Jenis-jenis pelayanan prima
3. Pengertian pelanggan internal
4. Pengertian pelanggan eksternal
5. Cara melayani pelanggan internal dan eksternal
6. Identifikasi pelayanan prima berdasarkan karakter pelanggan
7. Identifikasi pelayanan prima berdasarkan motif dan karakter pelanggan
8. Identifikasi pelayanan prima berdasar kebutuhan pelanggan
9. Penjelasan cara memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal berdasar atas keluhan pelanggan

C. METODE PEMBELAJARAN

1. Pembelajaran kooperatif tipe TAI, dimana guru membagi beberapa kelompok dan memberikan tes secara individu, tes tersebut didiskusikan di kelompok masing – masing dan saling membantu dalam memecahkan masalah atau kesulitan-kesulitan yang di hadapi
2. Tanya Jawab
3. Pemberian Tes

D. STRATEGI PEMBELAJARAN

Langkah-langkah pembelajaran :

No	Kegiatan belajar	Alokasi Waktu
1.	Kegiatan awal <ol style="list-style-type: none">b. Pembukaan dan berdoa (fase 1)c. Presensi atau mengecek kehadiran siswa (fase 1)d. Menyampaikan tujuan pembelajaran (fase 1)e. Apersepsi tentang Memberikan bantuan pelanggan internal dan eksternal (fase 1)f. Menyampaikan secara singkat tentang pelaksanaan pembelajaran dengan model pembelajaran kooperatif tipe TAI (fase 1)g. Siswa menyiapkan alat, bahan belajar tentang materi pemberian bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal	10 menit
2.	Kegiatan inti <ol style="list-style-type: none">a. Menjelaskan materi tentang Pemberian bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal (fase 2)b. Membagi kelas dalam beberapa kelompok belajar (kelompok TAI), dimana tiap kelompok beranggotakan 4-5 orang dengan beragam tingkat kemampuannya (fase 3)c. Mengingatkan siswa agar setiap kelompok menggunakan keterampilan kooperatif. Dan apabila ada yang mengalami kesulitan, tanyakan	60 menit

	kepada teman atau guru (fase 3) d. Memberikan tugas-tugas tentang soal untuk didiskusikan dengan kelompok masing-masing. (fase 4) e. Diskusi kelompok untuk dipresentasikan dan kelompok yang lain mendengarkan dan memberikan tanggapan-tanggapan atau masukan kepada kelompok yang presentasi. (fase 4) f. Memberi tugas individu siswa yang menyangkut semua topik (fase 5) g. Siswa mengerjakan tugas individu	
3.	Kegiatan akhir a. Pekerjaan siswa baik individu maupun kelompok dikumpulkan (fase 5) b. Guru dan siswa menyimpulkan kegiatan pembelajaran (fase 5) c. Mengkoreksi hasil kerja siswa (fase 5) d. Memberikan umpan balik terhadap hasil kerja siswa (fase 6) e. Memberikan penghargaan pada kelompok dengan hasil kerja terbaik (fase 6) f. Informasi pembelajaran berikutnya g. Pembelajaran ditutup dengan doa	11 menit

E. SUMBER DAN MEDIA PEMBELAJARAN

1. Sumber belajar

Ernawati,dkk.2008. Tata Busana untuk SMK Jilid I. Jakarta : Direktorat Pendidikan Menengah Kejuruan

2. Media Pembelajaran

- c. Hand out
- d. Papan tulis

F. PENILAIAN

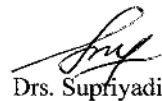
Penilaian meliputi :

1. Teknik : Tes
2. Bentuk instrumen : Observasi/ pengamatan, tes obyektif
3. Pedoman penilaian : Terlampir
4. Soal/tugas : Terlampir

Yogyakarta, Januari 2013

Mengetahui,

Guru Mata Pelajaran



Drs. Supriyadi

NIP 19561229 198602 1 001

Mahasiswa



Titi Wiranti

NIM.11513242001

Handout

“ BANTUAN KEPADA PELANGGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL”



OLEH :

TITI WIRANTI

UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

2013

HANDOUT

Nama Sekolah	: SMK Muhammadiyah Berbah
Tahun pelajaran	: 2012-2013
Kompetensi Keahlian	: Busana Butik
Mata Pelajaran	: Pelayanan Prima
Kelas/Semester	: X/1
Standar Kompetensi	: Memberikan Pelayanan secara Prima Kepada Pelanggan
Kompetensi Dasar	: Pemberian bantuan kepada Pelanggan internal dan eksternal

F. Tujuan dan Indikator Keberhasilan

1. Siswa dapat Menjelaskan pengertian pelayanan prima dengan benar
2. Siswa dapat Mengidentifikasi jenis-jenis pelayanan prima dengan benar
3. Siswa dapat Menjelaskan pengertian pelanggan internal dengan benar
4. Siswa dapat menjelaskan pengertian pelanggan eksternal dengan benar
5. Siswa dapat menjelaskan cara melayani pelanggan internal dan eksternal
6. Siswa dapat Mengidentifikasi pelayanan prima berdasar karakter pelanggan dengan benar
7. Siswa dapat Mengidentifikasi pelayanan prima berdasar motif dan karakter pelanggan dengan benar
8. Siswa dapat Mengidentifikasi pelayanan prima berdasar kebutuhan pelanggan dengan benar
9. Siswa dapat Menjelaskan cara memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal diselesaikan berdasar keluhan pelanggan dengan benar

B. Memberikan Pelayanan untuk Pelanggan Internal maupun Eksternal

1. Pengertian Pelayanan Prima

- ✚ **Layanan prima** adalah upaya maksimal yang mampu diberikan oleh petugas pelayanan dari suatu perusahaan industri jasa pelayanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai suatu kepuasan.
- ✚ **Hakikat pelayanan prima** itu sendiri adalah kemampuan maksimum seseorang melalui sentuhan kemanusiaannya dalam melayani atau berhubungan dengan orang lain. Persoalannya adalah bagaimana dapat menyenangkan, memberikan pelayanan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan harapan-harapannya.
- ✚ Kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi. Hal-hal yang terkait dengan pelayanan prima adalah sebagai berikut :
 - a) Mampu melakukan komunikasi dengan menerapkan prinsip-prinsip dasar komunikasi
 - b) Mampu berkomunikasi dalam konsep verbal maupun nonverbal;
 - c) Mampu bekerja dalam pelayanan secara individu maupun dalam kelompok;
 - d) Mampu berkomunikasi dalam konsep A3, yaitu *attitude* (sikap dalam berkomunikasi), *attention* (mampu memberikan perhatian pada saat berkomunikasi), dan *action* (melakukan tindakan dalam komunikasi) (Ernawati, 2008,42).

2. Pengertian Pelanggan Internal dan eksternal

(1) Pelanggan Internal

- ✚ **Pelanggan internal** dapat diartikan sebagai individu atau unit yang menerima hasil (memanfaatkan jasa) suatu proses dalam system atau organisasi yang sama. Sedangkan pihak yang menyediakan jasa atau member hasil tersebut dinamakan pemasok internal, yang dimaksud pelanggan internal sendiri adalah karyawan, kualitas pelayanan internal akan mendorong terwujudnya kepuasan karyawan (sebagai pelanggan internal) dan tumbuhnya ‘rasa memiliki’ di antara mereka.
- ✚ Kepuasan karyawan akan mendorong tumbuhnya loyalitas karyawan pada organisasi. Selanjutnya, loyalitas karyawan akan mengarah pada peningkatan produktifitas. Produktifitas karyawan mendorong penciptaan nilai pelayanan

eksternal, yang kemudian menentukan kepuasan pelanggan eksternal. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu loyalitas pelanggan.

(2) Pelanggan Eksternal

✚ **Pelanggan eksternal (External Customer)**, yaitu pelanggan yang berasal dari luar perusahaan, yang membeli barang atau jasa yang diproduksi oleh suatu perusahaan atau mereka yang terkena dampak dari produk, tetapi bukan anggota organisasi penghasil produk tersebut.

3. Cara melayani Pelanggan Internal dan eksternal

a) Melayani pelanggan Internal

✚ Dewasa ini produk apapun tidak terlepas dari unsur jasa atau layanan, baik itu jasa sebagai produk inti (jasa murni) maupun jasa sebagai pelengkap (layanan pelanggan). Produk inti umumnya sangat bervariasi antara tipe bisnis yang satu dengan yang lain, tetapi layanan perlengkapannya memiliki kesamaan. Layanan pelengkap dalam, diklasifikasikan menjadi delapan kelompok (Lovelock, 1994), yaitu:

1. **Informasi**, misalnya jalan/arah menuju lokasi produsen, jadwal atau skedul penyampaian produk / jasa harga, instruksi mengenai cara menggunakan produk inti atau layanan pelengkap, peringatan (warning), kondisi penjualan, tanda terima dan tiket
2. **Konsultasi**, seperti pemberian saran, auditing, konseling pribadi dan konsultasi manajemen/ teknis
3. **Order taking**, meliputi aplikasi atau pendaftaran (keanggotaan di klub atau program tertentu; jasa langganan).
4. **Hospitality**, diantaranya sambutan, food and beverages, toilet dan kamar kecil, perlengkapan kamar mandi fasilitas menunggu, transportasi dan sekuriti
5. **Caretaking**, terdiri dari perhatian dan perlindungan atas barang milik pelanggan yang mereka bawa (parker kendaraan, penanganan bagasi, titipan tas,dll)
6. **Exception**, meliputi permintaan khusus sebelum penyampaian produk, menangani komplain/pujian/ saran dan pemecahan masalah

7. **Billing**, meliputi laporan rekening produk, faktur untuk transaksi individual, laporan verbal mengenai jumlah rekening mesin yang memperlihatkan jumlah rekening dan self billing
8. **Pembayaran**, berupa swalayan oleh pelanggan, pelanggan berinteraksi dengan personil perusahaan yang menerima pembayaran, pengurangan otomatis atas rekening nasabah, serta control dan verifikasi.



Pelayanan Pelanggan Internal (internal customer service) adalah pelayanan yang disediakan oleh karyawan dalam satu bagian dan bagian lainnya dalam sebuah perusahaan atau organisasi, yang ada kaitannya dengan pekerjaannya. Contohnya: adalah divisi HRD punya tugas menggaji karyawan, namun, untuk mentransfer gaji, divisi HRD membutuhkan data mengenai gaji karyawan plus lembur dan komisi lainnya, dari masing-masing divisi. Sehingga, dalam hal ini, divisi HRD merupakan pelanggan internal dari divisi lainnya. Sering kali kita memandang sesama karyawan hanya sebagai teman atau bahkan saingan dalam karir sehingga melayani mereka dianggap sebagai hal yang tidak penting atau bahkan dianggap sangat mengganggu pekerjaan kita.



Berikut Cara melayani pelanggan internal yang baik:

- a. Mulai merubah pandangan anda.

Hargailah rekan kerja dan karyawan di departemen lain sebagai pelanggan anda. Menyadari bahwa membantu rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya sama dengan membantu perusahaan dan membantu anda sendiri juga.
- b. Memandang interupsi bukan sebagai gangguan namun sebagai kesempatan untuk melayani pelanggan internal anda.

Ada kalanya anda sedang sibuk namun tiba-tiba rekan kerja anda meminta file sebagai dasar untuk membuat penawaran kepada seorang prospek besar, maka kerjakanlah segera. Belajar untuk mengidentifikasi mana kebutuhan yang benar-benar mendesak. Anggaplah sebagai suatu kebanggaan bila bisa membantu rekan kerja anda.

- c. Usahakan anda dapat memberikan layanan yang lebih dari yang diharapkan.

Jika bagian Payrol meminta data paling lambat jam 15.00, maka usahakan untuk bisa selesai sebelum jam 15.00 misalnya jam 14.00.

b) Melayani pelanggan eksternal

Ada **empat aspek penanganan keluhan pelanggan** yang penting dalam melayani pelanggan menurut Fandy Tjiptono, (2009:138) yaitu:

- (1) Empati terhadap pelanggan yang marah
- (2) Kecepatan dalam penanganan keluhan
- (3) Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan masalah atau keluhan
Perusahaan harus memperhatikan aspek kewajaran dalam hal biaya dan kinerja jangka panjang. Hasil yang diharapkan tentunya situasi 'win-win', dimana pelanggan dan perusahaan sama-sama diuntungkan
- (4) Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan
Hal ini sangat penting bagi konsumen untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan maupun keluhannya.

Berdasarkan uraian di atas ada **tiga kunci memberikan layanan pelanggan yang unggul**. *Pertama*, kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Termasuk di dalamnya memahami tipe-tipe pelanggan. *Kedua*, pengembangan database yang lebih akurat daripada pesaing (mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan dan perubahan kondisi persaingan). *Ketiga*, pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategic. Kerangka ini diwujudkan dalam pengembangan *relationship marketing*.

Contoh dialog cara melayani pelanggan internal kepada pelanggan eksternal (penjual dan pembeli) :

Pada hari rabu liza akan membeli sebuah baju untuk di kenakan dirinya sendiri untuk pergi ke sebuah pesta ,sebelumnya liza menunggu sampai uangnya cukup ,setelah Liza cukup uang , liza pun langsung pergi ke butik untuk membeli

sebuah busana pesta.

Alin : "selamat siang ,anda sedang mencari sesuatu?.

Liza : "selamat siang.yaa,saya sedang mencari baju pesta!.

Alin : "silahkan mbak....., di lihat lihat!,kalaw begitu!.

Liza : "ohh iaia.....terimakasih,saya akan lihat lihat dulu

Alin : "anda sedang mencari baju pesta untuk dikenakan dalam acara apa?.

Liza: "saya mencari baju pesta untuk dikenakan di pernikahan teman saya ,yang cocok dengan bentuk tubuh saya!.

Alin : "ohh anda pergi ke tempat yang benar kalo begitu ,disini kami menyediakan berbagai desain busana pesta dengan ukuran bervariasi!.

Liza : "yaa....., berarti saya tinggal memilih baju pesta yang saya suka.

Alin: "yaa jadi anda tinggal memilih yang anda suka.

Liza : "kalo boleh tau baju pesta terbaru bulan ini, dengan ukuran medium ada di mana yahh?.

Alin : "ohh....., kemari saya antar.

Alin : "apakah baju ini yang anda cari?.baju pesta ini terbaru dibulan ini,baju ini sudah di sini baru satu minggu yang lalu ukuran baju ini medium pas untuk anda.

Liza : "ohh yaa.....,apa keunggulan baju ini di banding baju pesta yang lainnya?.

Alin: "Baju ini memiliki keunggulan seperti jahitan yang cukup kuat, hiasannya yang pas dan kombinasi warna yang serasi dan masih banyak lagi cocok dikenakan di acara pesta pernikahan.

Liza : "ohh.....,kalo baju yang lebih bagus dari ini ada nggak?.

Alin : "untuk sementara , ini baju yang paling bagus.

Liza : "begitukah?.

Alin : "benar ,apakah anda tertarik dengan baju ini,saya jamin anda tidak akan kecewa!.

Liza: "sebelumnya bolehkah saya melihat detail baju ini untuk lebih jelasnya?.

Alin : "ohh.....,silahkan ,ini bajunya silahkan lihat lebih detail lagi.

Liza: "terimakasih

Alin: "bagai mana anda sudah merasa cocok?.

Liza : "yaa.....,tapi untuk baju ini berapa kisaran harganya?.

Alin : "untuk baju ini kisaran harganya Rp800.000.00 ,itu masih harga promo jika anda membeli anda akan mendapat potongan harga.

Liza: "apakah harganya memang segitu ?.

Alin : "yaa,tetapi seperti yang saya sebutkan tadi bila anda membeli baju di bulan ini, anda akan mendapatkan potongan harga.

Liza : "ohh.....,begitukah ,?.

Alin:yaa,,,untuk harga promo kami berikan potongan harga 25%.

Liza:"yaa, kalow begitu saya akan membeli baju ini,

Alin : "ok mbk,saya akan urus nota pembelianya.

Alin : "ok anda harus mengisi formulir ini untuk data kami

Liza : "baiklah.

Alin : "untuk pembayaran anda bisa cash atau juga bisa melalui transfer.

Liza : "untuk pembayaran saya akan bayar langsung demi keamanan bersama,

Alin : "baik kalaw begitu saya akan urus dokumen pembayaranya sekalian juga.

Liza : "ok baiklah

Alin : "terimakasih anda sudah berkunjung ke butik kami .

Liza : "baiklah sama-sama

4. Jenis-jenis Pelayanan Prima

1) Pelayanan prima Bangsa Indonesia

🚦 Pada **hakekatnya pelanggan** itu tidak membeli produk, tapi mereka membeli pelayanan. Ini merupakan falsafah bisnis dalam upaya memberikan pelayanan yang prima. Pelayanan disini adalah pelayanan dalam segala bentuk kreasi dan manifestasinya. Untuk itu, mari kita belajar lebih banyak tentang para pelanggan kita agar kita dapat memberi pelayanan kepada mereka secara lebih baik di masa mendatang. Dalam membantu pelanggan untuk mendapatkan pelayanan prima, si pemberi pelayanan harus dapat memenuhi harapan dan keinginan customer yang satu dan yang lainnya berbeda. Untuk dpat memberikan pelayanan yang prima anda perlu mengetahui keinginan-keinginan mereka, pada saat berhubungan dengan anda.

✚ Keinginan dan kebutuhan pelanggan secara rinci sebagai berikut :

a) *Senyum yang hangat*



Setiap orang, kapan dan dimana dia berada, begitu melihat seseorang yang pertama dilihatnya adalah wajah. Oleh sebab itu berhati-hatilah dengan ekspresi wajah anda. Suatu senyum dapat merupakan alat yang ampuh untuk meraih simpati dari pelanggan, disamping menciptakan suasana keakraban dapat juga sebagai alat promosi yang efektif.

✚ Menciptakan hubungan baik dengan pelanggan dengan cara:

- (1). *Greting*, selalu memberi salam sebelum memulai pembicaraan.
- (2). *Wel Gome*, selalu mengucapkan selamat datang kepada pelanggan.
- (3). *Help*, selalu menawarkan bantuan kepada pelanggan, karena dengan demikian pelanggan merasa dihargai.
- (4). Bersikap ramah dan sopan dalam berbicara.
- (5). Jangan memotong pembicaraan pelanggan.
- (6). Selalu mengingat dan menyebut nama pelanggan pada saat berbicara.
- (7). Memberikan pelayanan terbaik dengan menunjukkan kesungguhan anda dalam membantu mereka.
- (8). Selalu menyempatkan diri untuk mengantar pelanggan sampai kepintu.

b) Pelayanan yang cepat dan memuaskan.



✚ Memberikan pelayanan kepada pelanggan perlu menerapkan cara yang tepat dan cepat sehingga pelanggan merasa puas.

- (1). Bersikap dalam keadaan siap menerima pelanggan, muka ceria, tempat kerja yang rapi dan bersih, seperti peralatan dan bahan siap untuk dipakai.
- (2). Sapa pelanggan dan beri salam sesuai waktunya.

c) Informasi yang tepat, jelas dan akurat.

- (1) Pada saat memberi informasi, hindarilah pertanyaan yang terlalu banyak. Beri kesempatan agar pelanggan dapat menyatakan keinginannya dengan bebas dan jangan memotong pembicaraan pelanggan, sehingga anda mempunyai kesempatan mengobservasi apa yang diinginkan pelanggan.
- (2) Bila anda kurang menguasai suatu masalah yang dihadapi, sebaiknya serahkan pada atasan atau rekan lain yang lebih menguasai, agar pelanggan yakin dan tidak kehilangan kepercayaan.
- (3) Hindari pilih kasih dalam memberikan pelayanan.
- (4) Berikan saran-saran atau petunjuk tentang keputusan dalam memilih jasa pelayanan yang diinginkan.
- (5) Berikan informasi yang akurat tentang fasilitas dan produk yang ada.

2) Budaya Layanan Prima

✚ Budaya layanan prima adalah sebuah budaya yang kuat yang mewarnai sifat hubungan antara suatu industri jasa pelayanan dan pelanggan dan dapat menjadi sarana yang sangat baik untuk memperoleh dan memenangkan perhatian pelanggan pengguna industri jasa pelayanan tersebut. Budaya layanan prima ini dibentuk oleh sikap karyawan dan manajemen perusahaan industri jasa pelayanan. Budaya layanan prima mengutamakan kepuasan pelanggan.

3) Sikap Layanan Prima

- ✚ Sikap layanan prima berarti pengabdian yang tulus terhadap bidang kerja dan yang paling utama adalah kebanggaan atas pekerjaan. Sikap layanan prima adalah kita tetap menjaga martabat dan nama baik perusahaan tempat kita bekerja.

4) Karakter Pelanggan

- ✚ Layanan prima sangat memperhatikan individu sebagai pribadi yang unik dan menarik. Setiap pelanggan memiliki sifat yang dapat membuat para petugas bahagia atau kecewa. Karena layanan prima merupakan budaya, identitas, sarana kompetisi, pelanggan merasa penting, rekan sekerjanya merasa nyaman bersama kita, dan kita dapat melayani pelanggan dengan cepat, tepat dan ramah, mengutamakan kepuasan pelanggan, menepati janji, bahasa yang baik dalam bertelepon, menunjukkan etik dan sopan santun. Secara garis besar ada beberapa tipe pelanggan yang sering dianut oleh para penyedia jasa.

a. Pelanggan Pria



- 1). Tidak bertele-tele dalam mencari barang yang diinginkan
- 2). Sering tertipu karena kurang sabar dalam memilih barang yang diinginkan
- 3). Mudah dipengaruhi bujukan petugas pelayanan (pada bujukan tertentu)
- 4). Mudah terpengaruhi oleh penjelasan dan argumentasi yang objektif.
- 5). Merasa kurang enak tanpa membeli jika memasuki toko.

- ✚ Cara terbaik memperlakukan pelanggan pria adalah :

- (a) Segera membujuknya atau mempengaruhinya, bahwa barang yang diminati adalah tepat sesuai dengan selera;
- (b) Petugas jangan banyak bertanya, layani saja apa yang diinginkan;
- (c) Jawab dan jelaskan semua pertanyaannya, jangan bertele-tele, langsung pada inti permasalahan.

b. Pelanggan Wanita



- 1). Sangat bertele-tele memilih barang.
- 2). Lebih tertarik pada mode yang lagi trendy.
- 3). Mengutamakan status sosial.
- 4). Tidak mudah terpengaruh penjelasan/bujukan petugas pelayanan.
- 5). Dalam memilih barang, biasanya lebih tertarik pada motif, bentuk atau warna, bukan pada manfaat barang tersebut, karena wanita cenderung menggunakan perasaan.
- 6). Lebih menyukai sesuatu yang bersifat modis terutama dalam memilih produk pakaian, tas, sepatu, dan asesoris sosial dirinya.
- 7). Mudah meminta pandangan dan pendapat orang lain.
- 8). Menyukai hal-hal yang bersifat romantis.
- 9). Kurang menyukai hal-hal yang bersifat teknik. Cara terbaik menghadapi pelanggan wanita adalah;
 - (a) Sediakan waktu yang cukup luang/lama, agar dia bisa memilih barang yang diinginkannya;
 - (b) Petugaspelayanan harus lebih sabar menghadapi pelanggan wanita, karena wanita lebih cerewet dalam menentukan pilihan;
 - (c) Berikanlah pelayanan yang lebih khusus.

Misal:

- (1) diskon untuk produk tertentu.
- (2) obral untuk beberapa produk bermerek yang modelnya sudah agak telat.

c. Pelanggan Remaja



- 1) Mudah terpengaruh bujukan petugas.
- 2) Tidak berfikir hemat
- 3) Mudah terpengaruh tayangan iklan yang menarik.
- 4) Seleranya sangat modis dalam memilih barang.
- 5) Agak boros dalam berbelanja.

d. Pelanggan Usia Lanjut

- 1) Tidak bisa mengikuti perkembangan zaman
- 2) Sangat sulit terpengaruh bujuk rayu petugas
- 3) Sudah mantap dalam memilih barang yang diinginkan
- 4) Acapkali menanyakan barang-barang yang sudah ketinggalan jaman
- 5) Biasanya bersikap ramah dan ngomong pada petugas yang masih muda-muda
- 6) Penjual sering dianggap seperti anak kecil yang tidak tau apa-apa.
- 7) Cenderung ingin berlama-lama.

Cara terbaik memperlakukan pelanggan usia lanjut adalah;

- (a) Sabar dan penuh pengertian dalam melayaninya;
- (b) Dengarkanlah dengan baik nasehatnasehat mereka tanpa membantah atau berdiskusi;
- (c) Apabila kesulitan dalam melayaninya, sebaiknya segera alihkan ke petugas yang lebih tua atau lebih dewasa.

e. Pelanggan anak-anak



- 1) Keinginannya tidak konsisten, tetapi suka berubah-ubah
- 2) Sulit untuk diam, karena masih suka bermain-main
- 3) Mudah dipengaruhi dengan bujuk rayu. Cara terbaik untuk memperlakukan pelanggan anak-anak adalah;
 - (a) Tidak memperlakukan mereka sebagai anak kecil yang tidak berdaya, karena mereka juga butuh penghargaan dan perlakuan layaknya orang dewasa;
 - (b) Petugas harus sabar dalam melayani pelanggan anak-anak, karena keinginan anak terkadang suka berubah;
 - (c) Petugas perlu memberikan pujian, misalnya dengan kata-kata “wah pasti adik cantik deh kalau pakai baju ini”.

f. Pelanggan pendiam

- 1) Sulit menyatakan pendapat dengan jelas.
- 2) Pemalu
- 3) Segan berbicara karena mungkin memikirkan untung ruginya.
- 4) Tidak bisa memusatkan perhatian pada satu barang

5. Motif Dan Karakter Pelanggan

a) Motif membeli

🚦 **Motif** dapat diartikan sebagai suatu daya pendorong yang menggerakkan seseorang untuk melakukan sesuatu. Jadi **motif pembeli** adalah sesuatu yang menggerakkan seseorang untuk membeli suatu produk atau jasa. Untuk mengetahui motivasi seseorang membeli suatu produk sangatlah sulit, karena setiap orang memiliki motif yang tidak sama, kompleks dan bisa berubah setiap waktu.

✚ **Secara garis besar motif pembeli dapat digolongkan menjadi dua yaitu:**

- 1). Motif emosional, meliputi rasa lapar, rasa haus, keinginan-keinginan, kesenangan, kemauan dan jaminan akan cinta, status, prestise, kebanggaan dan sebagainya.
- 2). Motif rasional, meliputi motif berdasarkan harga dan pertimbangan, kegunaannya, kekuatannya, efisiensi dan sebagainya. Berdasarkan motif diatas maka pembeli dapat dikelompokkan :
 - (a). Kelompok profesi : dokter, ahli komputer, ahli hukum, bisnis dan sebagainya.
 - (b). Kelompok industri : Perusahaan, industri dan sebagainya.
- (c). Perorangan seperti kelas sosial, golongan kelas atas yaitu pengusaha kaya, pejabat tinggi.
 - ✚ Golongan menengah, karyawan dan pengusaha menengah. Golongan bawah/rendah seperti, buruh pabrik, pegawai rendah, tukang becak dan pedagang kecil. Maksud pengenalan motif-motif mengapa seseorang membeli sesuatu adalah agar penjual mempersiapkan diri dengan pengetahuan-pengetahuan yang dijualnya dan motif calon pembeli, sehingga pembeli tertarik terhadap promosi yang dilakukan.

b) Karakter pelanggan

- ✚ Tipe dan karakter pelanggan sangat menentukan dalam memberikan pelayanan, karena mengetahui tipe dan karakter pelanggan, maka seseorang atau pemberi pelayanan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan orang yang dihadapinya.

✚ **Karakter manusia dipengaruhi** oleh:

- (1). Wilayah geografis, orang yang berasal dari daerah geografis yang berbeda akan mempunyai karakter yang berbeda pula, misalnya orang yang tinggal dipinggir pantai dengan orang yang tinggal di pergunungan.
- (2). Kebudayaan, yang merupakan hasil karya manusia akan mempengaruhi karakter manusia itu sendiri
- (3). Bangsa/suku bangsa, bangsa negro akan berbeda sifat dan perilakunya dengan bangsa kulit putih atau bewarna lainnya.
- (4). Bahasa, Orang Inggris berbeda sifat dan karakternya dengan orang Spanyol dan Jepang. Inggris yang mempunyai kerajaan, mempergunakan bahasa yang sopan, sedangkan orang Amerika mempunyai bahasa yang agak bebas, demikian pula sikapnya dalam menghadapi orang lain.

- (5). Adat istiadat, kebiasaan-kebiasaan dan strata sosial yang merupakan rekayasa manusia itu sendiri tentu mempengaruhi sifat dan perilakunya. Demikian bahwa antara manusia yang satu dengan manusia yang lainnya akan berbeda. Dengan memahami sifat dan karakter berbagai macam tipe manusia, maka anda akan dapat berkomunikasi dan bersikap yang sesuai dengan siapa dan dimana dimana asal pelanggan, sehingga kesalah pahaman dapat dihindarkan.

c) Tipe-tipe Karakter Pelanggan

1) Pemarah dan tidak sopan

Customer bisa menjadi marah dan kurang sopan, hanya disebabkan pelayanan yang tidak memuaskan, ia mungkin akan menjadi emosi akibat dari penanganan yang kurang baik. Cara yang paling tepat menghadapinya adalah: Jangan biarkan customer tersebut berbicara terus, dan jangan menanganinya sendiri.

2). *Customer* yang ragu-ragu tersebut

Sebagian customer yang datang masih ragu, sehingga tidak mempunyai keputusan. Mereka akan mendengarkan anda, menanyakan info tambahan, tidak dapat memusatkan perhatian pada apa yang dikehendakiya. Dalam hal ini anda perlu membuat keputusan buat mereka, anda harus memotivasi customer untuk dapat mengambil keputusan, sehingga mereka merasa puas sebab anda dapat berinisiatif.

3). *Customer* yang mencurigai

Customer semacam ini biasanya tidak mempercayai informasi anda, mereka akan mengecek kebenarannya yang anda berikan. Terkadang mereka menjebak. *Customer* seperti ini menuntut keberhasilan untuk mengatasinya secara profesional. “apabila anda tidak bisa menjawab, jangan pernah menerka, cara terbaik untuk menangani orang-orang tersebut adalah membuat periapan berhati-hati dan tenang dalam kata-kata dan tindakan anda”.

4). *Customer* yang pendiam

Mereka tidak dapat suatu pembicaraan, hanya menginginkan informasi.

5). *Customer* yang suka mencela

Ada *customer* yang dalam membeli suatu produk suka mencela dan selalu mengatakan ada saja kelemahan dari produk yang ditawarkan kepadanya.

6). *Customer* yang tahu segalanya

✚ *Customer* ini perlu ditangani dengan hati-hati, hal-hal perlu diperhatikan adalah:

- (a). Tempatkan diri anda pada posisi kedua dan pusatkan perhatian pada merek.
- (b). Jangan menentang
- (c). Jangan merasa lebih pintar dari *customer*
- (d). Jangan bersikap seolah-olah merendahkan *customer*
- (e). *Customer* ini mudah terbujuk / dipengaruhi
- (f). Memuji pengetahuan customer
- (g). Memuji kekuasaan mereka dan mengangkat mereka
- (h). Ketegasan dalam memberi petunjuk
- (i). Berikan beberapa penjelasan dan mengambil sikap

6. Jenis-jenis Kebutuhan Pelanggan

✚ Seperti tercermin pada falsafah bisnis jasa pelayanan yaitu “ pelanggan membeli pelayanan, bukan membeli produk’ Pelanggan itu tidak membeli produk yang kita tawarkan, tetapi membeli pelayanan yang kita berikan. Kalau pelayanan kita baik, ramah, penuh perhatian dan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan pada saat mereka datang dan melihat, maka dari melihat kemudian mereka mencoba, meneliti sampai akhirnya memutuskan untuk membeli. Setiap pelanggan mengharapkan pelayanan yang baik.

✚ Pelanggan mempunyai hak akan informasi yang jujur dan benar tentang produk yang akan dibelinya, disamping itu pelanggan juga mengharapkan **pelayanan purna jual (after sales service) atau pelayanan setelah penjualan**, misalnya; ada garansi perawatan, apa bila barang rusak/cacat, boleh dikembalikan atau ditukar. Pelanggan juga mengharapkan kelayakan harga atas barang yang dibelinya, juga mengharapkan potongan harga atas barang yang di belinya. Pada dasarnya harapan pelanggan yang paling utama adalah kepuasan. Kepuasan pelanggan berarti memberikan kepada pelanggan apa yang disukainya. Pelayan harus memberikan apa yang pelanggan inginkan, kapan dan bagaimana cara pelanggan memperolehnya.

✚ Cara yang bisa dilakukan untuk memenuhi harapan harapan pelanggan antara lain :

- a) Menemukan kebutuhan pokok pelanggan

- b) Mencari tahu apa sebenarnya yang menjadi harapan pelanggan, sehingga mereka mau kembali datang kepada perusahaan kita
- c) Selalu memperhatikan apa yang menjadi harapan pelanggan, lakukan melebihi dari yang diharapkan, sehingga pelanggan merasa senang. Cara diatas dilakukan agar pelanggan merasa puas, kepuasan pelanggan banyak ditentukan oleh kualitas pelayanan para petugas dilapangan. Jika pelayanan tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelanggan langsung menilai pelayanan yang diberikan mengecewakan. Oleh karena itu, tahapan-tahapan yang tiga di atas harus benar-benar diperhatikan oleh para petugas pelayanan dilapangan.

7. Penanganan Keluhan Pelanggan

✚ Menangani keluhan pelanggan secara lebih dini adalah suatu sikap yang bijaksana dan tepat karena perusahaan akan lebih mampu mengantisipasi hal-hal yang dapat merugikan. Sekecil apapun kekecewaan pelanggan adalah merupakan keluhan yang harus segera ditangani. Para petugas pelayanan harus mampu mengatasi keluhan tersebut agar tidak semakin membesar dan berdampak kurang baik bagi perusahaan.

✚ Ada beberapa **kiat dalam menangani keluhan pelanggan** :

- a) Hadapilah keluhan pelanggan dengan bijaksana, jangan terbawa emosi, jangan mudah marah mendengarkan omelan pelanggan
- b) Dengarkan keluhan pelanggan dengan penuh perhatian, sedapat mungkin hidupkan suasana penuh keakraban
- c) Petugas pelayanan tidak boleh membuat janji-janji jika hanya untuk menyenangkan pelanggan
- d) Berikanlah rasa simpatik dan ikut merasakan keluhan/kesulitan yang menimpa pelanggan
- e) Tanggapi keluhan pelanggan dengan baik, sertakan ucapan maaf yang tulus dan berjanji akan memperbaiki kekurangan atas pelayanan yang diberikan.

✚ Keluhan pelanggan karena sikap petugas yang kurang baik yang sering dirasakan/dialami pelanggan antara lain;

- 1) Cara bicara yang ketus, terkesan judes;
- 2) Memperlihatkan wajah yang masam atau cemberut;
- 3) Bersifat pasif/malas-malasan melayani pelanggan;

- 4) Menganggap rendah terhadap pelanggan. Berbahaya lagi bila petugas pelayanan memposisikan dirinya menjadi pusat perhatian, dengan memakai pakaian dan aksesoris yang menjolok, serta memakai make-up yang berlebihan.

Biasanya petugas yang seperti tersebut di atas, kebanyakan bertugas di *public relations* atau *customer service*. Banyak pelanggan merasa rendah diri bila berhadapan dengan petugas pelayanan seperti ini, akhirnya tentu pelanggan akan meninggalkannya.

8. Pelayanan Prima

✚ **Pelayanan prima** adalah suatu konsep pelayanan dalam rangka meyakinkan pelanggan. Pelayanan prima dapat dicapai melalui tindakan, yaitu bagaimana cara mempengaruhi, cara merayu, meyakinkan dan memberikan suatu jaminan kepada calon pelanggan atau pelanggan, sehingga mereka tertarik dan akhirnya membeli atau menggunakan barang dan jasa yang kita tawarkan.


✚ Beberapa konsep tindakan yang bisa dilakukan meliputi antara lain :

- a) Melakukan promosi oleh para salesmen
- b) Memasang iklan di media massa (surat kabar, majalah, televisi dan radio)
- c) Menyebarkan brosur, spanduk, pamflet, katalog
- d) Menyelenggarakan demo gratis dengan memberikan hadiah cuma-cuma
- e) Mengikuti pameran yang diselenggarakan secara bersama-sama dengan perusahaan lain
- f) Mengirim penawaran harga kepada pelanggan atau calon pelanggan yang dilampiri dengan surat order/pesanan barang.

✚ Para petugas pelayanan merupakan ujung tombak perusahaan jasa pelayanan yang akan berhadapan langsung dengan pihak konsumen/pelanggan. Petugas pelayanan tidak hanya mampu bertindak sebagai komunikator atau mediator, tetapi sekaligus harus mampu menanamkan citra yang positif bagi perusahaan dan juga harus memiliki kemampuan membantu perusahaan memahami bahwa pelanggan adalah aset penting yang harus dipelihara dan dipertahankan keberadaannya.

✚ Seorang pimpinan perusahaan jasa pelayanan harus selalu mengingatkan karyawannya (petugas pelayanan) agar menanamkan sikap menghargai orang lain, supaya orang lainpun juga menghargai kita. Salah satu kunci keberhasilan dalam mengelola usaha jasa pelayanan terletak pada cara perusahaan tersebut memperlakukan pelanggannya.

Melayani pelanggan dengan sikap hormat, ramah dan dengan tutur bahasa yang baik disertai senyum merupakan penghargaan yang tak ternilai bagi pelanggan dan akan mendatangkan manfaat yang besar bagi perusahaan. Dengan demikian pelanggan akan selalu terkesan dan tergerak hatinya untuk mengingat dan tidak mustahil akan datang kembali untuk melakukan pembelian ulang keperusahaan kita.

 **Pelanggan** adalah pihak yang harus kita hargai dan hormati, karena dari pelangganlah kelangsungan usaha akan terjamin. Sikap menghargai pelanggan antara lain dengan melakukan hal-hal sebagai berikut :

- a) Bersikap hormat dan ramah
- b) Pergunakanlah tutur kata yang baik dan sopan
- c) Berikan senyuman agar tercipta suasana nyaman
- d) Berbicaralah jujur dan jagalah perasaan pelanggan
- e) Tunjukkanlah bahwa pelayanan/ anda siap membantu
- f) Hindarkanlah pelanggan menunggu terlalu lama
- g) Sabarlah dalam memberikan informasi.

SUMBER :

Ernawati,dkk.2008. Tata Busana untuk SMK Jilid I. Jakarta : Direktorat Pendidikan Menengah Kejuruan

Fandy Tjiptono,2009.Prinsip-prinsip Total Quality Service.Yogyakarta: Andi Offset

LEMBAR SOAL

Mata Pelajaran	: Kompetensi Kejuruan
Kelas/Semester	: X /2
Standar Kompetensi	: Memberikan pelayanan secara prima kepada pelanggan
Kompetensi Dasar eksternal	: Memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan

Petunjuk :

1. Berdoalah terlebih dahulu sebelum mengerjakan soal !
2. Bacalah dengan cermat dan teliti untuk setiap soal !
3. Berilah tanda silang (x) huruf a, b, c, d dan e pada jawaban yang paling benar !
4. Dilarang bekerjasama dalam mengerjakan soal-soal !

Soal –soal :

1. Pengertian pelayanan prima berikut ini yang paling sesuai adalah.....
 - a. Pengabdian yang tulus terhadap perusahaan untuk melayani pelanggan
 - b. Sesuatu yang menggerakkan seseorang untuk membeli suatu produk atau jasa
 - c. Orang atau instansi yang membeli barang atau jasa secara rutin dan berulang
 - d. Suatu konsep pelayanan dalam rangka meyakinkan pelanggan
 - e. Menyediakan barang kebutuhan sehari-hari sehingga mudah mendapatkan kebutuhannya
2. Upaya maksimal yang mampu diberikan oleh petugas layanan dari sesuatu perusahaan industri jasa pelayanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai suatu kepuasan disebut.....
 - a. Konsep pelayanan
 - b. Layanan Prima
 - c. Pelayanan unggul
 - d. Pelayanan purna jual
 - e. Customer care
3. Dalam pelayanan prima bangsa Indonesia, terdapat beberapa keinginan dan kebutuhan pelanggan. Yang bukan termasuk di dalamnya adalah.....
 - a. Pelanggan tidak membeli produk tetapi membeli pelayanan
 - b. Pelanggan menginginkan sikap yang bersahabat
 - c. Pelanggan menginginkan pelayanan yang cepat dan memuaskan
 - d. Senyum yang hangat terhadap setiap pelanggan
 - e. Mendapatkan informasi yang tepat, jelas, akurat

4. Hal-hal berikut yang bukan merupakan sikap menghargai pelanggan adalah.....
 - a. Menggunakan tutur kata yang baik dan sopan
 - b. Berbicara jujur dan jagalah perasaan pelanggan
 - c. Tampilkan Senyum, dan menyapa kepada pelanggan
 - d. Tunjukkan bahwa pelayan atau anda bersikap hormat dan ramah
 - e. Tunjukkan bahwa pelayan atau anda sedang sibuk melayani
5. Pelanggan yang berasal dari dalam perusahaan yang menjadi pelanggan dari produk yang dihasilkan oleh mereka sendiri merupakan.....
 - a. Costumer service
 - b. Costumer care
 - c. Pelanggan Eksternal
 - d. Pelanggan Internal
 - e. Mitra costumer
6. Pengertian dari pelanggan eksternal adalah.....
 - a. Pelanggan yang berasal dari dalam perusahaan yang bekerja
 - b. Pelanggan memperoleh kepuasan dengan pengorbanan yang sebanding
 - c. Karyawan yang bekerja di dalam suatu perusahaan
 - d. Kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas
 - e. Pelanggan dari luar perusahaan yang membeli barang atau jasa
7. Pelanggan mengharapkan kualitas pelayanan yang baik artinya.....
 - a. Pelanggan mengharapkan pelayanan yang cepat, tepat, ramah dan cerdas
 - b. Pelanggan mengharapkan pelayanan stock barang yang selalu ada
 - c. Pelanggan mengharapkan hubungan yang harmonis dengan pelayan
 - d. Pelanggan mengharapkan pelayanan purna jual atas barang yang dibeli
 - e. Pelanggan mengharapkan potongan harga atas barang yang dibelinya
8. Berikut ini yang bukan termasuk cara melayani pelanggan Internal adalah.....
 - a. Informasi, misalnya menunjukan jalan arah lokasi produsen untuk membeli produk
 - b. Konsultasi, seperti pemberian saran, auditing, konseling pribadi
 - c. Hospitality, diantaranya sambutan, food and beverage, toilete dan kamar kecil
 - d. Caretaking, terdiri dari perhatian dan perlindungan atas barang milik pelanggan yang mereka bawa
 - e. Help, selalu menawarkan bantuan kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa dihargai
9. Tumbuhnya loyalitas karyawan organisasi akan mengarah pada peningkatan produktifitas sehingga produktifitas karyawan akan mendorong penciptaan nilai pelayanan eksternal yang akan menentukan.....
 - a. Kepuasan pelanggan eksternal
 - b. Kepuasan pelanggan internal
 - c. Kepuasan karyawan baru
 - d. Kepuasan karyawan lama

- e. Kepuasan pemasok barang
10. Berikut ini yang **bukan** termasuk cara Melayani dan menangani keluhan pelanggan eksternal agar mencapai kepuasan pelanggan adalah....
- a. Empati terhadap pelanggan yang marah
 - b. Kecepatan dalam penanganan keluhan pelanggan
 - c. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan
 - d. Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan
 - e. Membiarkan pelanggan bersikap sesuai keinginan pelanggan tersebut
11. Pemberian informasi dengan cara menunjukkan lokasi produk untuk produsen termasuk dalam.....
- a. Melayani pelanggan internal dalam mencapai kepuasan pelanggan
 - b. Melayani pelanggan bangsa Indonesia
 - c. Melayani kepada pelanggan yang memberikan keluhan
 - d. Melayani pelanggan eksternal dalam mencapai kepuasan pelanggan
 - e. Melayani kepada pelanggan eksternal yang marah
12. Kunci utama memberikan layanan pelanggan yang unggul adalah.....
- a. Mampu berkomunikasi dan berinteraksi dengan pelanggan
 - b. Kemampuan memahami kebutuhan, keinginan pelanggan
 - c. Kemampuan dalam menarik perhatian pelanggan
 - d. Kemampuan dalam memberikan senyum dan sapa
 - e. Kemampuan dalam memperhatikan tingkah laku pelanggan
13. Berikut yang **bukan** termasuk harapan-harapan pelanggan adalah....
- a. Mengharapkan potongan harga
 - b. Mengharapkan potongan harga
 - c. Mengharapkan pelayanan tertunda
 - d. Mengharapkan yang tepat dan cepat
 - e. Mengharapkan pelayanan yang ramah
14. Mudah terpengaruh oleh bujukan petugas, selera sangat modis agak boros terpengaruh iklan. Hal tersebut merupakan tipe pelanggan.....
- a. Dewasa pria
 - b. Dewasa wanita
 - c. Remaja pria
 - d. Remaja wanita
 - e. Anak-anak
15. Apabila anda kurang menguasai suatu masalah yang sedang dihadapi, apa yang sebaiknya anda lakukan agar pelanggan yakin dan tidak kehilangan kepercayaan?
- a. Menyerahkan pada atasan atau rekan yang lebih menguasai
 - b. Mendengarkan dan tidak memotong pembicaraan pelanggan
 - c. Sabar dan penuh perhatian terhadap pelanggan
 - d. Meninggalkan pelanggan agar bertindak sesuai harapannya

- e. Meminta pelanggan untuk datang keesokan harinya
16. Rasa lapar, haus keinginan-keinginan, kesenangan, kemauan dan jaminan akan cinta, status,prestise,kebanggaan dan sebagainya merupakan motif membeli yang disebut....
- a. Motif psikologis
 - b. Motif emosional
 - c. Motif rasional
 - d. Motif transparansi
 - e. Motif logika
17. Membeli barang dengan berdasarkan harga dan pertimbangan kegunaannya, kekuatannya, efisiensi dan sebagainya disebut.....
- a. Motif emotional
 - b. Motif rasional
 - c. Motif transparansi
 - d. Motif logika
 - e. Motif konsepsional
18. Dokter, ahli computer, ahli hukum,ahli bisnis merupakan contoh pembeli berdasar.....
- a. Kelompok sosial
 - b. Kelompok Industri
 - c. Kelompok profesi
 - d. Kelompok Agama
 - e. Kelompok Budaya
19. Orang yang berasal dari daerah geografis yang berbeda akan mempunyai karakter yang berbeda pula. Misalnya orang yang tinggal di pinggir pantai dengan orang yang tinggal dipegunungan. Hal ini merupakan karakter manusia yang dipengaruhi oleh.....
- a. Wilayah geografis
 - b. Kebudayaan
 - c. Bangsa atau suku bangsa
 - d. Bahasa
 - e. Adat istiadat
20. Kebersamaan dan kerjasama, imbalan gaji, kualitas kerja, prosedur kerja yang efisien dan lain-lain merupakan jenis-jenis kebutuhan.....
- a. Pelanggan internal
 - b. Pelanggan eksternal
 - c. Pelanggan khusus
 - d. Pelanggan umum
 - e. Pelanggan istimewa
21. Berikut merupakan contoh pelayanan purna jual (after sales servis) adalah.....
- a. Pelanggan mendapatkan diskon atau potongan harga
 - b. Petugas layanan menurunkan harga barang
 - c. Pelanggan mendapatkan kemudahan memperoleh barang

- d. Pelanggan mendapatkan garansi perawatan
 - e. Pelanggan mendapatkan pelayanan yang cepat dan ramah
22. Cara yang dapat dilakukan untuk dapat memenuhi harapan-harapan pelanggan, kecuali.....
- a. Menemukan kebutuhan pokok sehari-hari kepada pelanggan
 - b. Mencari tau apa yang sebenarnya menjadi harapan pelanggan
 - c. Selalu memperhatikan apa yang menjadi harapan pelanggan
 - d. Melayani pelanggan dengan tanggap sesuai yang diharapkan
 - e. Menunjukkan bahwa pelayan atau anda sedang sibuk untuk melayani
23. Kiat dalam menangani keluhan pelanggan dilakukan dengan cara....
- a. Lakukan pendekatan terlebih dahulu
 - b. Jangan membuat janji kepada pelanggan
 - c. Membuka dialog dengan pelanggan
 - d. Hadapi dengan sabar dan bijaksana
 - e. Tanyakan identitas pelanggan
24. Apabila kita mendapati pembeli yang tidak sabar dan mudah marah, maka sikap kita sebagai penjual adalah.....
- a. Tidak menanggapi kemarahannya
 - b. Mendingkan pelanggan bertindak
 - c. Menuruti kemauan yang diharapkannya
 - d. Melaporkan kepada pihak keamanan
 - e. Sabar dan tidak terpancing kemarahannya
25. Konsep pelayanan yang bagaimana cara mempengaruhi, merayu, meyakinkan sehingga mereka merasa tertarik dan akhirnya membeli merupakan.....
- a. Konsep produsen
 - b. Konsep konsumen
 - c. Konsep purnajual
 - d. Konsep tindakan
 - e. Konsep pelayanan

Perhitungan nilai :

Perhitungan Skor = — — —

Keterangan ;

- S = Skor
- R = Jawaban Benar
- W = Jawaban Salah
- O = Option

Kunci jawaban pilihan ganda :

1. b
2. b
3. a
4. e
5. d
6. e
7. a
8. e
9. a
10. e
11. a
12. b
13. c
14. c
15. a
16. b
17. b
18. c
19. a
20. a
21. d
22. e
23. d
24. e
25. d

Lampiran 1.5

LEMBAR OBSERVASI AKTIFITAS SISWA MELALUI PENERAPAN MODEL PEMBELAJARAN KOOPERATIF TIPE TAI PADA MATA PELAJARAN PELAYANAN PRIMA KELAS X BUSANA BUTIK

Petunjuk pengisian : Isilah kolom yang tersedia dengan cara mencantumkan tanda (√) pada alternative jawaban yang ada yaitu 4,3,2, dan 1 menurut pengamatan saudara.

Indikator	Skala Nilai	No.Absen																					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Siswa memperhatikan penjelasan guru (1)	4																						
	3																						
	2																						
	1																						
Siswa aktif dalam berdiskusi kelompok (2)	4																						
	3																						
	2																						
	1																						
Keaktifan dalam bertanya (3)	4																						
	3																						
	2																						
	1																						
Keaktifan dalam berpendapat tentang materi pelayanan prima (4)	4																						
	3																						
	2																						
	1																						
Kesopanan pada saat proses pembelajaran (5)	4																						
	3																						
	2																						
	1																						
Keceriaan pada saat proses	4																						

**RUBRIK PEMBERIAN SKOR OBSERVASI AKTIFITAS SISWA MELALUI
PENERAPAN MODEL PEMBELAJARAN KOOPERATIF TIPE TAI PADA MATA
PELAJARAN PELAYANAN PRIMA KELAS X BUSANA BUTIK**

Indikator	Skor	Deskripsi
Siswa memperhatikan penjelasan guru	4	Siswa berpartisipasi aktif dengan memperhatikan penjelasan guru
	3	Siswa memperhatikan meski terkadang melakukan aktifitas sendiri
	2	Siswa acuh tak acuh dalam memperhatikan penjelasan guru
	1	Siswa tidak memperhatikan penjelasan guru
Siswa aktif dalam berdiskusi kelompok	4	Siswa aktif 4x menyumbang ide dalam diskusi kelompok
	3	Siswa aktif 3x menyumbang ide dalam diskusi kelompok
	2	Siswa aktif 2x menyumbang ide dalam diskusi kelompok
	1	Siswa tidak aktif dan tidak pernah menyumbang ide dalam diskusi kelompok
Keaktifan dalam bertanya	4	Siswa kreatif bertanya, pertanyaan membutuhkan jawaban untuk berfikir analitis, evaluatif, dan kreatif
	3	Siswa bertanya tetapi hanya membutuhkan jawaban 'Ya' dan Tidak
	2	Siswa tidak bertanya, tetapi sesekali memberi respon
	1	Siswa banyak diam dan tidak bertanya
Keaktifan dalam berpendapat tentang materi pelayanan prima	4	Siswa aktif mengemukakan pendapat, dengan berusaha menciptakan gagasan baru
	3	Siswa aktif mengemukakan pendapat, tetapi kurang berusaha menciptakan gagasan baru
	2	Siswa kurang aktif mengemukakan pendapat
	1	Siswa tidak aktif mengemukakan pendapat
Kesopanan pada saat proses pembelajaran	4	Siswa bersikap sopan terhadap guru dan teman dari mulai proses pembelajaran berlangsung sampai akhir pembelajaran
	3	Siswa bersikap sopan terhadap guru tetapi kurang sopan terhadap teman
	2	Siswa bersikap kurang sopan terhadap guru dan teman
	1	Siswa bersikap tidak sopan terhadap guru dan teman
Keceriaan pada saat proses pembelajaran pelayanan prima	4	Siswa senyum dan bahagia ketika mengikuti pembelajaran
	3	Siswa senyum ketika mengikuti pembelajaran
	2	Siswa cuek ketika mengikuti pembelajaran
	1	Siswa murung ketika mengikuti pembelajaran
Siswa menjawab pertanyaan guru	4	Menjawab dengan benar dan sesuai dengan pertanyaan guru
	3	Menjawab sebagian besar benar sesuai dengan pertanyaan guru
	2	Menjawab sebagian kecil benar sesuai dengan pertanyaan guru
	1	Menjawab tidak sesuai dengan pertanyaan guru

Siswa yang pandai dapat membantu menyelesaikan masalah siswa yang belum faham	4	Membantu menyelesaikan semua kesulitan belajar teman dalam kelompok
	3	Membantu menyelesaikan sebagian kesulitan belajar teman dalam kelompok
	2	Membantu menyelesaikan sebagian kecil kesulitan belajar teman dalam kelompok
	1	Tidak membantu menyelesaikan semua kesulitan belajar teman dalam kelompok

**“PANDUAN OBSERVASI PENERAPAN MODEL PEMBELAJARAN TIPE TAI DALAM
PENINGKATAN KOMPETENSI PEMBERIAN PELAYANAN SECARA PRIMA”**

Hari/tanggal : Selasa, 12 Februari 2013

Kelas : X Busana Butik

Siklus : Pra Siklus

Petunjuk pengisian:

Petunjuk pengisian: Skor (4) jika pemaparan sangat baik, (3) baik, (2) cukup baik, (1) belum baik dan (0) jika semua criteria penilaian belum muncul

Fase	No	Kriteria Pengamatan	Hasil Pengamatan					Deskripsi
			4	3	2	1	0	
Fase 1	1.	Guru mengucapkan salam pada awal pembelajaran						
	2.	Siswa menjawab salam yang diucapkan oleh guru						
	3.	Guru mengecek kehadiran siswa sebelum memulai pelajaran						
	4.	Guru memberikan apersepsi (pengetahuan awal)						
	5.	Guru menyampaikan tujuan pembelajaran yang hendak dicapai						
	6.	Siswa mengetahui tujuan pembelajaran yang telah disampaikan oleh guru						
	7.	Guru menyampaikan secara singkat tentang pelaksanaan pembelajaran kooperatif tipe TAI						
	8.	Guru menyampaikan manfaat dari materi yang dipelajari						
	9.	Siswa mengetahui manfaat dari materi yang dipelajari						
	10.	Siswa mempersiapkan diri sebelum proses belajar mengajar dimulai						
	11.	Siswa mempersiapkan alat –alat tulis yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas						
Fase 2	12.	Guru memberikan penjelasan terlebih dahulu tentang materi pemberian pelayanan prima pada seluruh siswa						
	13.	Guru memberikan kesempatan kepada siswa untuk bertanya tentang materi yang belum dipahami						
	14.	Guru memberikan petunjuk dalam						

		mengerjakan tugas							
Fase 3	15.	Guru membentuk kelompok-kelompok belajar secara heterogen							
	16.	Siswa membentuk kelompok sesuai petunjuk guru							
	17.	Siswa menunjuk salah satu teman untuk menjadi leader pada setiap kelompok							
	18.	Siswa menunjuk salah satu teman untuk menjadi sekretaris pada setiap kelompok							
	19.	Guru memberikan soal pada setiap kelompok							
Fase 4	20.	Siswa aktif berdiskusi pada kelompok untuk memecahkan masalah sesuai topik / soal yang diberikan							
	21.	Siswa yang pandai menjelaskan materi kepada anggota kelompoknya yang belum jelas							
	22.	Guru membimbing siswa dalam kelompok belajar							
	23.	Siswa mengerjakan tugas / soal pelayanan prima							
Fase 5	24.	Siswa bersama guru menyimpulkan kegiatan pembelajaran							
	25.	Guru mengoreksi hasil kerja siswa							
	26.	Guru memberikan umpan balik kepada hasil kerja siswa							
	27.	Guru mengevaluasi pembelajaran memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal							
Fase 6	28.	Guru memberikan penghargaan kepada kelompok yang memiliki hasil yang terbaik							
	29.	Guru menutup pelajaran							

Kriteria Prosentase:

20% - 39% = Belum baik

80%-100% = Sangat baik

0% - 19 % = Sangat Tidak baik

60%-79% = Baik

40%-59 = Cukup Baik

Yogyakarta, Februari 2013

Observer

(.....)

**RUBRIK PEMBERIAN SKOR OBSERVASI PELAKSANAAN PEMBELAJARAN
MELALUI PENERAPAN MODEL PEMBELAJARAN KOOPERATIF TIPE TAI PADA
MATA PELAJARAN PELAYANAN PRIMA KELAS X BUSANA BUTIK**

No.	Indikator	Skor	Deskripsi
1	Guru mengucapkan salam pada awal pembelajaran	4	Mengucapkan, keras diarahkan semua siswa
		3	Mengucapkan, keras diarahkan sebagian siswa
		2	Mengucapkan, pelan diarahkan semua siswa
		1	Mengucapkan, pelan diarahkan kepada sebagian besar siswa
		0	Tidak mengucapkan salam
2	Siswa menjawab salam yang diucapkan oleh guru	4	Menjawab keras diarahkan kepada guru
		3	Menjawab keras , sambil beraktivitas sendiri
		2	Menjawab pelan diarahkan kepada guru
		1	Menjawab pelan sambil beraktivitas sendiri
		0	Tidak menjawab salam
3	Guru mengecek kehadiran siswa sebelum memulai pelajaran	4	Mengecek kehadiran siswa dengan memanggil siswa menurut presensi
		3	Mengecek kehadiran siswa dengan menanyakan siswa yang tidak hadir pada pembelajaran
		2	Mengecek kehadiran siswa di pertengahan waktu pembelajaran
		1	Mengecek kehadiran siswa setelah pembelajaran selesai
		0	Tidak mengecek kehadiran siswa
4	Guru memberikan apersepsi (pengetahuan awal)	4	Menyampaikan apersepsi dengan tebaran pandangan sangat luas
		3	Menyampaikan apersepsi dengan tebaran pandangan cukup luas
		2	Menyampaikan apersepsi dengan tebaran pandangan cukup sempit
		1	Menyampaikan apersepsi dengan tebaran pandangan sempit
		0	Tidak menyampaikan apersepsi
5	Guru menyampaikan tujuan pembelajaran yang hendak dicapai	4	Menyampaikan tujuan dengan tebaran pandangan sangat luas
		3	Menyampaikan tujuan dengan tebaran pandangan cukup luas
		2	Menyampaikan tujuan dengan tebaran pandangan cukup sempit
		1	Menyampaikan tujuan dengan tebaran pandangan sempit
		0	Tidak menyampaikan tujuan

6	Siswa mengetahui tujuan pembelajaran yang telah disampaikan oleh guru	4	Semangat, ada perhatian, sangat merespon
		3	Semangat, ada perhatian, cukup respon,
		2	Semangat, ada perhatian, kurang respon,
		1	Semangat, kurang perhatian, kurang respon,
		0	Tidak semangat, kurang perhatian, kurang respon,
7	Guru menyampaikan secara singkat tentang pelaksanaan pembelajaran kooperatif tipe TAI	4	Menyampaikan dengan pandangan diarahkan sangat luas
		3	Menyampaikan dengan pandangan diarahkan cukup luas
		2	Menyampaikan dengan pandangan diarahkan cukup sempit
		1	Menyampaikan tetapi siswa terlihat masih bingung dan malu untuk bertanya
		0	Tidak menyampaikan
8	Guru menyampaikan manfaat dari materi yang dipelajari	4	Menyampaikan, keras diarahkan semua siswa
		3	Menyampaikan, keras diarahkan sebagian siswa
		2	Menyampaikan, pelan diarahkan semua siswa
		1	Menyampaikan, pelan diarahkan kepada sebagian besar siswa
		0	Tidak Menyampaikan manfaat dari materi yang dipelajari
9	Siswa mengetahui manfaat dari materi yang disampaikan guru	4	Semangat, ada perhatian, sangat merespon
		3	Semangat, ada perhatian, cukup respon,
		2	Semangat, ada perhatian, kurang respon,
		1	Semangat, kurang perhatian, kurang respon,
		0	Tidak semangat, kurang perhatian, kurang respon,
10	Siswa mempersiapkan diri sebelum proses belajar mengajar dimulai	4	Siswa semangat dan terlihat duduk di kursi masing-masing dan terlihat tenang penuh perhatian
		3	Siswa terlihat semangat dan duduk di kursi masing-masing tetapi masih terlihat kurang perhatian
		2	Siswa cukup semangat, tetapi kurang perhatian
		1	Siswa kurang semangat dan kurang perhatian
		0	Siswa sibuk sendirian dan kurang perhatian
11	Siswa mempersiapkan alat –alat tulis yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas	4	Siswa lengkap mempersiapkan alat tulis
		3	Siswa lengkap mempersiapkan alat-alat tulis tetapi terkadang masih terlihat saling meminjam
		2	Siswa kurang lengkap dalam mempersiapkan alat-alat tulis dan terlihat saling meminjam
		1	Siswa terlihat hanya meminjam
		0	Tidak mempersiapkan alat-alat tulis
12	Guru memberikan penjelasan terlebih dahulu tentang materi pemberian pelayanan prima pada seluruh siswa	4	Memberikan penjelasan, keras diarahkan semua siswa
		3	Memberikan penjelasan, keras diarahkan sebagian siswa
		2	Memberikan penjelasan, pelan diarahkan semua siswa
		1	Memberikan penjelasan, pelan diarahkan kepada sebagian besar siswa
		0	Tidak memberikan penjelasan

13	Guru memberikan kesempatan kepada siswa untuk bertanya tentang materi yang belum dipahami	4	Siswa banyak pertanyaan dan apabila menjawab pertanyaan siswa menjawab dengan benar
		3	Siswa sedikit diam, siswa cukup pertanyaan dan apabila ditanya siswa menjawab
		2	Siswa banyak diam, tidak ada pertanyaan tetapi ditanya menjawab
		1	Siswa banyak diam, tidak ada pertanyaan /ditanya diam
		0	Guru tidak memberikan kesempatan siswa untuk bertanya
14	Guru memberikan petunjuk dalam mengerjakan tugas	4	Guru memberikan petunjuk dalam mengerjakan tugas dan semua siswa memperhatikan
		3	Guru memberikan petunjuk dalam mengerjakan tugas dan sebagian siswa terlihat kurang merespon
		2	Guru memberikan petunjuk dalam mengerjakan tugas dan sebagian besar siswa terlihat kurang merespon
		1	Masih terlihat siswa yang masih bingung dan malu untuk bertanya
		0	Tidak memberikan petunjuk dalam mengerjakan tugas
15	Guru membentuk kelompok-kelompok belajar secara heterogen	4	Membentuk kelompok dengan jelas dan penuh perhatian
		3	Membentuk kelompok dengan jelas, kurang perhatian
		2	Membentuk kelompok ,cukup jelas, kurang perhatian
		1	Membentuk kelompok,kurang jelas dan kurang perhatian
		0	Tidak membentuk kelompok
16	Siswa membentuk kelompok sesuai petunjuk guru	4	Siswa semangat dan antusias
		3	Siswa cukup semangat dan cukup antusias
		2	Siswa kurang semangat dan kurang antusias
		1	Siswa kurang semangat dan terlihat kurang setuju
		0	Tidak membentuk kelompok
17	Siswa menunjuk salah satu teman untuk menjadi <i>leader</i> pada setiap kelompok	4	Terlihat setuju dan antusias
		3	Setuju dan cukup antusias
		2	Setuju tetapi kurang antusias
		1	Kurang setuju dann kurang antusias
		0	Tidak menuunjuk <i>leader</i> // pemimpin
18	Siswa menunjuk salah satu teman untuk menjadi sekretaris pada setiap kelompok	4	Terlihat setuju dan antusias
		3	Setuju dan cukup antusias
		2	Setuju tetapi kurang antusias
		1	Kurang setuju dann kurang antusias
		0	Tidak menuunjuk sekretaris
19	Guru memberikan handout pada setiap kelompok	4	Sangat antusias, sangat merespon
		3	Sangat antusias, cukup merespon
		2	Cukup antusias, cukup merespon
		1	Kurang antusias dan kurang merespon
		0	Tidak memberi handout
20	Siswa aktif berdiskusi	4	Semangat dan sangat bekerjasama

	pada kelompok untuk memecahkan masalah sesuai topik / soal yang diberikan	3	Cukup Semangat dan Cukup bekerjasama
		2	Cukup semangat tetapi kurang bekerjasama
		1	Tidak semangat dan kurang kerjasama
		0	Tidak ada kerjasama
21	Siswa yang pandai menjelaskan materi kepada anggota kelompoknya yang belum jelas	4	Siswa menjelaskan dengan jelas materi yang belum faham kepada teman satu kelompoknya yang belum jelas
		3	Siswa menjelaskan dengan jelas materi kepada sebagian teman kelompoknya
		2	Siswa menjelaskan dengan jelas kepada sebagian kecil teman satu kelompoknya
		1	Siswa kurang jelas menjelaskan materi kepada sebagian kecil teman satu kelompoknya
		0	Tidak mau menjelaskan materi yang belum faham kepada teman kelompoknya
22	Guru membimbing siswa dalam kelompok belajar	4	Membimbing pada semua siswa dalam kelompok belajar dan siswa memberi respon
		3	Membimbing sebagian siswa dalam kelompok belajar dan cukup memberi respon
		2	Membimbing sebagian siswa dalam kelompok belajar dan kurang member respon
		1	Kurang membimbing dan siswa kurang member respon
		0	Tidak membimbing siswa dalam kelompok belajar
23	Siswa mengerjakan tugas / soal pelayanan prima	4	Siswa mengerjakan soal dengan tenang dan tidak menyontek
		3	Siswa mengerjakan soal dengan tenang dan sesekali membuka handout
		2	Siswa mengerjakan soal kurang tenang dan selalu bertanya kepada teman
		1	Siswa mengerjakan soal tidak selesai, dan tidak tenang selalu bertanya kepada teman
		0	Siswa tidak diberi soal
24	Siswa bersama guru menyimpulkan kegiatan pembelajaran	4	Sangat bersemangat dan sangat member respon
		3	Sangat bersemangat dan cukup memberi respon
		2	Cukup bersemangat dan cukup member respon
		1	Kurang bersemangat dan kurang merespon
		0	Tidak menyimpulkan kegiatan pembelajaran
25	Guru mengoreksi hasil tugas siswa dalam kelompok belajar	4	Memberikan koreksi dengan tebaran pandangan sangat luas
		3	Memberikan koreksi dengan tebaran pandangan cukup luas
		2	Memberikan koreksi dengan tebaran pandangan cukup sempit
		1	Memberikan koreksi dengan tebaran pandangan sempit
		0	Tidak mengoreksi hasil kerja kelompok

26	Guru memberikan umpan balik kepada hasil kerja siswa	4	Memberikan umpan balik dengan tebaran pandangan sangat luas
		3	Memberikan umpan balik dengan tebaran pandangan cukup luas
		2	Memberikan umpan balik dengan tebaran pandangan cukup sempit
		1	Memberikan umpan balik dengan tebaran pandangan sempit
		0	Tidak memberikan umpan balik
27	Guru memberikan penghargaan kepada kelompok yang memiliki hasil yang terbaik	4	Memberikan penghargaan berupa sanjungan, penguatan dan hadiah
		3	Memberikan penghargaan berupa sanjungan dan hadiah
		2	Memberikan penghargaan berupa sanjungan dan penguatan
		1	Memberikan penghargaan berupa sanjungan
		0	Tidak memberikan penghargaan
28	Guru mengevaluasi pembelajaran memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal	4	Memberikan evaluasi, keras diarahkan semua siswa
		3	Memberikan evaluasi, keras diarahkan sebagian siswa
		2	Memberikan evaluasi, pelan diarahkan semua siswa
		1	Memberikan evaluasi, pelan diarahkan kepada sebagian besar siswa
		0	Tidak memberikan evaluasi
29	Guru menutup pelajaran dengan mengucapkan salam dan doa	4	Berdoa dan mengucapkan salam keras diarahkan semua siswa
		3	Berdoa dan mengucapkan salam keras diarahkan sebagian siswa
		2	Berdoa dan mengucapkan salam, pelan diarahkan semua siswa
		1	Tidak berdoa tetapi mengucapkan salam, pelan diarahkan kepada sebagian besar siswa
		0	Tidak berdoa dan tidak mengucapkan salam

LAMPIRAN 2. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

2.1 Uji Validitas

2.2 Uji Reliabilitas

Lampiran 2.1

Hal : Permohonan sebagai *Judgment Experts*

Kepada Yth

Bapak Drs. Supriyadi

Guru Mata Pelajaran Pelayanan Prima

SMK Muhammadiyah Berbah

Di Tempat

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Titi Wiranti

NIM : 11513242001

Pogram studi : Pendidikan Teknik Busana

Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

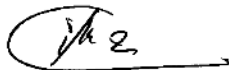
Dalam rangka Penelitian Tugas Akhir Skripsi yang berjudul **“Peningkatan Kompetensi Pemberian Pelayanan secara Prima Melalui Model Pembelajaran Kooperatif tipe TAI Di SMK Muhammadiyah Berbah”**, maka saya mohon bantuan Bapak untuk bersedia memberikan penilaian instrument penelitian Tugas Akhir Skripsi meliputi lembar observasi aktifitas belajar dan lembar tes pilihan ganda .

Demikian permohonan ini saya buat, atas kesediaan dari bapak, saya mengucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Januari 2013

Mengetahui

Dosen pembimbing



Sri Emi Yuli Suprihatin. M.Si

NIP. 19620503 198702 2 001

Pemohon,



Titi Wiranti

NIM 11513242001

LEMBAR VALIDITAS INSTRUMEN TES PILIHAN GANDA

“PENINGKATAN KOMPETENSI PEMBERIAN PELAYANAN SECARA PRIMA MELALUI MODEL PEMBELAJARAN KOOPERATIF TIPE *TAI* DI SMK MUHAMMADIYAH BERBAH”

Mata Pelajaran : Pelayanan Prima
Kelas/Semester : X/2
Standar Kompetensi : Memberikan layanan prima kepada pelanggan
Kompetensi Dasar : Pemberian Bantuan kepada Pelanggan Internal dan Eksternal
Peneliti : Titi Wiranti
Ahli Materi Pembelajaran : Drs. Supriyadi
Tanggal : Januari 2013

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validitas ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak sebagai ahli materi Pelayanan Prima
2. Validitas terdiri dari aspek pemilihan materi Pemberian Bantuan pelayanan kepada pelanggan Internal dan Eksternal
3. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda “√”

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Cakupan materi	√	
2	Mengandung wawasan adaptif		√

4. Keterangan penilaian sebagai berikut :

0 : tidak

1 : ya

5. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Materi Pembelajaran

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Ketepatan materi dikaitkan dengan kompetensi dasar	✓	
2	Ketepatan materi dikaitkan dengan standar kompetensi	✓	
3	Ketepatan materi dikaitkan dengan indikator	✓	
4	Keruntutan sistematika penyajian materi		
5	Materi yang disajikan dengan penggunaan model pembelajaran kooperatif tipe TAI sudah sesuai taraf kesulitan siswa untuk menerima dan mengelola materi tersebut	✓	
6	Materi yang disajikan dengan penggunaan model pembelajaran kooperatif tipe TAI dapat meningkatkan aktifitas siswa	✓	
7	Materi yang disajikan sudah sesuai dengan instrument tes pilihan ganda	✓	

C. Saran

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

D. Kesimpulan

Instrumen ini dinyatakan :

1. Belum Layak untuk digunakan dalam pengambilan data tanpa revisi
 2. Layak untuk digunakan dalam pengambilan data dengan revisi sesuai saran
 - ③ Layak untuk digunakan dalam pengambilan data
- (mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda)

Yogyakarta, Januari 2013



Drs. Supriyadi

NIP : 19561229 198602 1 001

**SURAT KETERANGAN VALIDITAS
INSTRUMEN TES PILIHAN GANDA**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Drs. Supriyadi
NIP : 19561229 198602 1 001
Guru : Pelayanan prima
Sekolah : SMK Muhammadiyah Berbah

Setelah saya mencermati, menelaah, memperhatikan dan menganalisis lembar instrument Tes pilihan ganda yang dibuat oleh:

Nama : Titi Wiranti
NIM : 11513242001
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Saya menyatakan, Instrumen tes pilihan ganda layak untuk digunakan dalam pengambilan data. Demikian keterangan ini saya berikan semoga dapat digunakan sebagai mana mestinya.

Yogyakarta, Januari 2013



Drs. Supriyadi
NIP : 19561229 198602 1 001

SURAT KETERANGAN VALIDITAS INSTRUMEN
TES PILIHAN GANDA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Drs. Supriyadi
NIP : 19561229 198602 1 001
Guru : Pelayanan prima
Sekolah : SMK Muhamadiyah Berbah

Setelah saya mencermati, menelaah, memperhatikan dan menganalisis instrumen tes pilihan ganda yang dibuat oleh:

Nama : Titi Wiranti
NIM : 11513242001
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Saya menyatakan,

- ☐ () Belum Layak untuk digunakan dalam pengambilan data
- ☐ () Layak untuk digunakan dalam pengambilan data dengan revisi sesuai saran
- ☒ (✓) Layak untuk digunakan dalam pengambilan data

Catatan

.....
.....
.....

Demikian keterangan ini saya berikan semoga dapat digunakan sebagai mana mestinya.

Yogyakarta, Januari 2013



Drs. Supriyadi

NIP : 19561229 198602 1 001

LEMBAR VALIDITAS INSTRUMEN TES PILIHAN GANDA
“PENINGKATAN KOMPETENSI PEMBERIAN PELAYANAN SECARA PRIMA
MELALUI MODEL PEMBELAJARAN KOOPERATIF TIPE TAI
DI SMK MUHAMMADIYAH BERBAH”

Mata Pelajaran : Pelayanan Prima
 Kelas/Semester : X/2
 Standar Kompetensi : Memberikan layanan prima kepada pelanggan
 Kompetensi Dasar : Pemberian Bantuan kepada Pelanggan Internal dan Eksternal
 Peneliti : Titi Wiranti
 Ahli Evaluasi : Drs. Supriyadi
 Tanggal : Januari 2013

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validitas ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak sebagai ahli Penilaian Tes pilihan ganda.
2. Validitas terdiri dari aspek kualitas instrument penilaian tes pilihan ganda.
3. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda “√”

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Pembobotan setiap aspek penilaian tepat	√	
2	Kriteria penilaian jelas		√

4. Keterangan penilaian sebagai berikut :
 0 : tidak
 1 : ya
5. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Instrumen tes

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1.	Ketepatan soal dikaitkan dengan kompetensi dasar	✓	
2.	Ketepatan soal dikaitkan dengan Indikator	✓	
3.	Penulisan Option setiap soal tepat	✓	
4.	Soal tes sesuai dengan isi / materi pembelajaran	✓	
5.	Penilaian skor akhir jelas	✓	

C. Saran

.....

.....

.....

.....

.....

.....

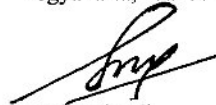
.....

D. Kesimpulan

Instrumen ini dinyatakan :

1. Belum Layak untuk digunakan dalam pengambilan data
2. Layak untuk digunakan dalam pengambilan data dengan revisi sesuai saran
- ③ 3. Layak untuk digunakan dalam pengambilan data
(mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda)

Yogyakarta, Januari 2013



Drs. Supriyadi

NIP : 19561229 198602 1 001

SURAT KETERANGAN VALIDITAS INSTRUMEN
LEMBAR OBSERVASI PELAKSANAAN PEMBELAJARAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Drs.Supriyadi
NIP : 19561229 198602 1 001
Guru : Pelayanan Prima
Sekolah : SMK Muhammadiyah Berbah

Setelah saya mencermati, menelaah, memperhatikan dan menganalisis instrumen lembar observasi pelaksanaan pembelajaran yang dibuat oleh:

Nama : Titi Wiranti
NIM : 11513242001
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Saya menyatakan,


- () Belum Layak untuk digunakan dalam pengambilan data
- () Layak untuk digunakan dalam pengambilan data dengan revisi sesuai saran
- (√) Layak untuk digunakan dalam pengambilan data

Catatan

.....
.....
.....

Demikian keterangan ini saya berikan semoga dapat digunakan sebagai mana mestinya.

Yogyakarta, Januari 2013


Drs. Supriyadi

NIP : 19561229 198602 1 001

SURAT KETERANGAN VALIDITAS INSTRUMEN
LEMBAR OBSERVASI PELAKSANAAN PEMBELAJARAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Drs.Supriyadi
NIP : 19561229 198602 1 001
Guru : Pelayanan Prima
Sekolah : SMK Muhammadiyah Berbah

Setelah saya mencermati, menelaah, memperhatikan dan menganalisis instrumen lembar observasi pelaksanaan pembelajaran yang dibuat oleh:

Nama : Titi Wiranti
NIM : 11513242001
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Saya menyatakan Instrumen lembar observasi pelaksanaan pembelajaran, Layak untuk digunakan dalam pengambilan data. Demikian keterangan ini saya berikan semoga dapat digunakan sebagai mana mestinya.

Yogyakarta, Januari 2013



Drs.Supriyadi

NIP : 19561229 198602 1 001

SURAT KETERANGAN VALIDITAS INSTRUMEN
LEMBAR OBSERVASI AKTIFITAS BELAJAR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Drs. Supriyadi
NIP : 19561229 198602 1 001
Guru : Pelayanan prima
Sekolah : SMK Muhamadiyah Berbah

Setelah saya mencermati, menelaah, memperhatikan dan menganalisis instrumen lembar observasi aktifitas belajar yang dibuat oleh:

Nama : Titi Wiranti
NIM : 11513242001
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Saya menyatakan,


- () Belum Layak untuk digunakan dalam pengambilan data
- () Layak untuk digunakan dalam pengambilan data dengan revisi sesuai saran
- (✓) Layak untuk digunakan dalam pengambilan data

Catatan

.....
.....
.....

Demikian keterangan ini saya berikan semoga dapat digunakan sebagai mana mestinya.

Yogyakarta, Januari 2013


Drs. Supriyadi

NIP : 19561229 198602 1 001

SURAT KETERANGAN VALIDITAS INSTRUMEN
LEMBAR OBSERVASI AKTIFITAS BELAJAR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Drs. Supriyadi
NIP : 19561229 198602 1 001
Guru : Pelayanan prima
Sekolah : SMK Muhammadiyah Berbah

Setelah saya mencermati, menelaah, memperhatikan dan menganalisis instrumen lembar observasi aktifitas belajar yang dibuat oleh:

Nama : Titi Wiranti
NIM : 11513242001
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Saya menyatakan Instrumen lembar observasi aktifitas belajar siswa, Layak untuk digunakan dalam pengambilan data. Demikian keterangan ini saya berikan semoga dapat digunakan sebagai mana mestinya.

Yogyakarta, Januari 2013



Drs. Supriyadi
NIP : 19561229 198602 1 001

Hal : Permohonan sebagai *Judgment Experts*

Kepada Yth

Bapak Noor Fitrihana, M.Eng

Dosen Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana

Fakultas Teknik UNY

Di Tempat

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Titi Wiranti

NIM : 11513242001

Pogram studi : Pendidikan Teknik Busana

Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

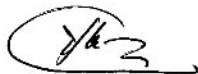
Dalam rangka Penelitian Tugas Akhir Skripsi yang berjudul **“Peningkatan Kompetensi Pemberian Pelayanan secara Prima Melalui Model Pembelajaran Kooperatif tipe TAI Di SMK Muhammadiyah Berbah”**, maka saya mohon bantuan Bapak untuk bersedia memberikan penilaian instrument penelitian Tugas Akhir Skripsi meliputi lembar tes pilihan ganda.

Demikian permohonan ini saya buat, atas kesediaan dari Bapak, saya mengucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Januari 2013

Mengetahui

Dosen pembimbing



Sri Emi Yuli Suprihatin. M.Si

NIP. 19620503 198702 2 001

Pemohon,



Titi Wiranti

NIM 11513242001

LEMBAR VALIDITAS INSTRUMEN TES PILIHAN GANDA

“PENINGKATAN KOMPETENSI PEMBERIAN PELAYANAN SECARA PRIMA MELALUI MODEL PEMBELAJARAN KOOPERATIF TIPE *TAI* DI SMK MUHAMMADIYAH BERBAH”

Mata Pelajaran : Pelayanan Prima
Kelas/Semester : X/2
Standar Kompetensi : Memberikan layanan prima kepada pelanggan
Kompetensi Dasar : Pemberian Bantuan kepada Pelanggan Internal dan Eksternal
Peneliti : Titi Wiranti
Ahli Materi Pembelajaran : Noor Fitrihana, M.Eng
Tanggal : Januari 2013

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validitas ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak sebagai ahli materi Pelayanan Prima
2. Validitas terdiri dari aspek kriteria pemilihan materi Pemberian Bantuan pelayanan kepada pelanggan Internal dan Eksternal
3. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda “√”

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Cakupan materi	√	
2	Mengandung wawasan adaptif		√

4. Keterangan penilaian sebagai berikut :
0 : tidak
1 : ya
5. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Materi Pembelajaran

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Ketepatan materi dikaitkan dengan kompetensi dasar	✓	
2	Ketepatan materi dikaitkan dengan standar kompetensi	✓	
3	Ketepatan materi dikaitkan dengan indikator	✓	
4	Keruntutan sistematika penyajian materi	✓	
5	Materi yang disajikan dengan penggunaan model pembelajaran kooperatif tipe TAI sudah sesuai taraf kesulitan siswa untuk menerima dan mengelola materi tersebut	✓	
6	Materi yang disajikan dengan penggunaan model pembelajaran kooperatif tipe TAI dapat meningkatkan aktifitas siswa	✓	
7	Materi yang disajikan sudah sesuai dengan instrument tes pilihan ganda	✓	

C. Saran

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

D. Kesimpulan

Instrumen ini dinyatakan :

1. Belum Layak untuk digunakan dalam pengambilan data tanpa revisi
 2. Layak untuk digunakan dalam pengambilan data dengan revisi sesuai saran
 3. Layak untuk digunakan dalam pengambilan data
- (mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda)

Yogyakarta, Januari 2013



Noor Fitrihana, M.Eng
NIP : 19760920200112 1 001

**SURAT KETERANGAN VALIDITAS
INSTRUMEN TES PILIHAN GANDA**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

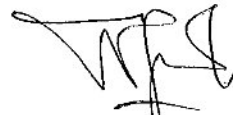
Nama : Noor Fitrihana, M.Eng
NIP : 19760920 200112 1 001
Dosen : Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Setelah saya mencermati, menelaah, memperhatikan dan menganalisis lembar instrument Tes pilihan ganda yang dibuat oleh:

Nama : Titi Wiranti
NIM : 11513242001
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Saya menyatakan, Instrumen tes pilihan ganda layak untuk digunakan dalam pengambilan data. Demikian keterangan ini saya berikan semoga dapat digunakan sebagai mana mestinya.

Yogyakarta, Januari 2013



Noor Fitrihana, M.Eng
NIP : 19760920 200112 1 001

Hal : Permohonan sebagai *Judgment Experts*

Kepada Yth

Ibu Dr. Emy Budiastuti

Dosen Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana

Fakultas Teknik UNY

Di Tempat

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Titi Wiranti

NIM : 11513242001

Pogram studi : Pendidikan Teknik Busana

Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Dalam rangka Penelitian Tugas Akhir Skripsi yang berjudul **“Peningkatan Kompetensi Pemberian Pelayanan secara Prima Melalui Model Pembelajaran Kooperatif tipe TAI Di SMK Muhammadiyah Berbah”**, maka saya mohon kepada Ibu untuk bersedia memberikan Penilaian instrument penelitian Tugas Akhir Skripsi meliputi lembar tes pilihan ganda dan lembar aktifitas belajar siswa.

Demikian permohonan saya, atas kesediaan dari ibu, saya mengucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Januari 2013

Mengetahui

Dosen pembimbing



Sri Emi Yuli Suprihatin. M.Si

NIP. 19620503 198702 2 001

Pemohon,



Titi Wiranti

NIM 11513242001

**SURAT KETERANGAN VALIDITAS
INSTRUMEN LEMBAR OBSERVASI AKTIFITAS BELAJAR**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dr. Emy Budiastuti
NIP : 191590525 198803 2 001
Dosen : Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Setelah saya mencermati, menelaah, memperhatikan dan menganalisis instrument Lembar aktifitas belajar yang dibuat oleh:

Nama : Titi Wiranti
NIM : 11513242001
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Saya menyatakan,

- () Belum Layak untuk digunakan dalam pengambilan data
- () Layak untuk digunakan dalam pengambilan data dengan revisi sesuai saran
- (☒) Layak untuk digunakan dalam pengambilan data

Demikian keterangan ini saya berikan semoga dapat digunakan sebagai mana mestinya.

Yogyakarta, Januari 2013



Dr. Emy Budiastuti
NIP : 191590525 198803 2 001

SURAT KETERANGAN VALIDITAS INSTRUMEN
LEMBAR OBSERVASI AKTIFITAS BELAJAR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dr.Emy Budiastuti
NIP : 191590525 198803 2 001
Dosen : Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Setelah saya mencermati, menelaah, memperhatikan dan menganalisis instrumen lembar observasi aktifitas siswa yang dibuat oleh:

Nama : Titi Wiranti
NIM : 11513242001
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Saya menyatakan Instrumen lembar observasi aktifitas siswa, Layak untuk digunakan dalam pengambilan data. Demikian keterangan ini saya berikan semoga dapat digunakan sebagai mana mestinya.

Yogyakarta, Januari 2013



Dr. Emy Budiastuti
NIP : 191590525 198803 2 001

LEMBAR VALIDITAS INSTRUMEN TES PILIHAN GANDA
“PENINGKATAN KOMPETENSI PEMBERIAN PELAYANAN SECARA PRIMA
MELALUI MODEL PEMBELAJARAN KOOPERATIF TIPE TAI
DI SMK MUHAMMADIYAH BERBAH”

Mata Pelajaran : Pelayanan Prima
Kelas/Semester : X/2
Standar Kompetensi : Memberikan layanan prima kepada pelanggan
Kompetensi Dasar : Pemberian Bantuan kepada Pelanggan Internal dan Eksternal
Peneliti : Titi Wiranti
Ahli Evaluasi : Dr. Emy Budiastuti
Tanggal : Januari 2013

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validitas ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat ibu sebagai ahli Penilaian Tes pilihan ganda.
2. Validitas terdiri dari aspek kualitas instrument penilaian tes pilihan ganda.
3. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda “√”

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Pembobotan setiap aspek penilaian tepat	√	
2	Kriteria penilaian jelas		√

4. Keterangan penilaian sebagai berikut :

0 : tidak

1 : ya

5. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Instrumen tes

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1.	Ketepatan soal dikaitkan dengan kompetensi dasar	✓	
2.	Ketepatan soal dikaitkan dengan Indikator	✓	
3.	Penulisan Option setiap soal tepat	✓	
4.	Soal tes sesuai dengan isi / materi pembelajaran	✓	
5.	Penilaian skor akhir jelas	✓	

C. Saran

Sudah bisa digunakan

D. Kesimpulan

Instrumen ini dinyatakan :

1. Belum Layak untuk digunakan dalam pengambilan data
2. Layak untuk digunakan dalam pengambilan data dengan revisi sesuai saran
3. Layak untuk digunakan dalam pengambilan data
(mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda)

Yogyakarta, Januari 2013

Emy

Dr. Emy Budiastuti
NIP : 191590525 198803 2 001

**SURAT KETERANGAN VALIDITAS
INSTRUMEN TES PILIHAN GANDA**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dr. Emy Budiastuti
NIP : 191590525 198803 2 001
Dosen : Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Setelah saya mencermati, menelaah, memperhatikan dan menganalisis lembar instrument Tes pilihan ganda yang dibuat oleh:

Nama : Titi Wiranti
NIM : 11513242001
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Saya menyatakan, Instrumen tes pilihan ganda layak untuk digunakan dalam pengambilan data. Demikian keterangan ini saya berikan semoga dapat digunakan sebagai mana mestinya.

Yogyakarta, Januari 2013



Dr. Emy Budiastuti
NIP : 191590525 198803 2 001

Hal : Permohonan sebagai *Judgment Experts*

Kepada Yth

Ibu Enny Zuhni Khayati, M.Kes

Dosen Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana

Fakultas Teknik UNY

Di Tempat

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Titi Wiranti

NIM : 11513242001

Pogram studi : Pendidikan Teknik Busana

Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Dalam rangka Penelitian Tugas Akhir Skripsi yang berjudul **“Peningkatan Kompetensi Pemberian Pelayanan secara Prima Melalui Model Pembelajaran Kooperatif tipe TAI Di SMK Muhammadiyah Berbah”**, maka saya mohon kepada Ibu untuk bersedia memberikan Penilaian instrument penelitian Tugas Akhir Skripsi meliputi lembar pelaksanaan pembelajaran dan lembar aktifitas belajar siswa.

Demikian permohonan saya, atas kesediaan dari ibu, saya mengucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Januari 2013

Mengetahui

Dosen pembimbing



Sri Emi Yuli Suprihatin. M.Si

NIP. 19620503 198702 2 001

Pemohon,



Titi Wiranti

NIM 11513242001

SURAT KETERANGAN VALIDITAS INSTRUMEN
LEMBAR OBSERVASI PELAKSANAAN PEMBELAJARAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Enny Zuhni Khayati, M.Kes
NIP : 19600427 198503 2 001
Dosen : Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Setelah saya mencermati, menelaah, memperhatikan dan menganalisis instrumen lembar observasi pelaksanaan pembelajaran yang dibuat oleh:

Nama : Titi Wiranti
NIM : 11513242001
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Saya menyatakan,

- () Belum Layak untuk digunakan dalam pengambilan data
(☒) Layak untuk digunakan dalam pengambilan data dengan revisi sesuai saran
() Layak untuk digunakan dalam pengambilan data

Catatan

*Gunakan kata yg lebih operasional (17).
- Sederhanakan & singkat (pembagian/pemula
keadaan/kepercayaan)*

Demikian keterangan ini saya berikan semoga dapat digunakan sebagai mana mestinya.

Yogyakarta, Januari 2013



Enny Zuhni Khayati, M.Kes

NIP : 19600427 198503 2 001

SURAT KETERANGAN VALIDITAS INSTRUMEN
LEMBAR OBSERVASI PELAKSANAAN PEMBELAJARAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Enny Zuhni Khayati, M.Kes
NIP : 19600427 198503 2 001
Dosen : Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Setelah saya mencermati, menelaah, memperhatikan dan menganalisis instrumen lembar observasi pelaksanaan pembelajaran yang dibuat oleh:

Nama : Titi Wiranti
NIM : 11513242001
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Saya menyatakan Instrumen lembar observasi pelaksanaan pembelajaran, Layak untuk digunakan dalam pengambilan data. Demikian keterangan ini saya berikan semoga dapat digunakan sebagai mana mestinya.

Yogyakarta, Januari 2013



Enny Zuhni Khayati, M.Kes

NIP : 19600427 198503 2 001

SURAT KETERANGAN VALIDITAS INSTRUMEN
LEMBAR OBSERVASI AKTIVITAS BELAJAR SISWA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Enny Zuhni Khayati, M.Kes
NIP : 19600427 198503 2 001
Dosen : Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Setelah saya mencermati, menelaah, memperhatikan dan menganalisis instrumen lembar observasi aktivitas belajar siswa yang dibuat oleh:

Nama : Titi Wiranti
NIM : 11513242001
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Saya menyatakan,

- () Belum Layak untuk digunakan dalam pengambilan data
- (☒) Layak untuk digunakan dalam pengambilan data dengan revisi sesuai saran
- () Layak untuk digunakan dalam pengambilan data

Catatan

Item yang masih mengulang 2 Hal yg berbeda sehingga di fkt. untuk menghindari kesalahpahaman penasepsi / penasehati

Demikian keterangan ini saya berikan semoga dapat digunakan sebagai mana mestinya.

Yogyakarta, Januari 2013


Enny Zuhni Khayati, M.Kes

NIP : 19600427 198503 2 001

SURAT KETERANGAN VALIDITAS INSTRUMEN
LEMBAR OBSERVASI AKTIVITAS BELAJAR SISWA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Enny Zuhni Khayati, M.Kes

NIP : 19600427 198503 2 001

Dosen : Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana

Fakultas : Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Setelah saya mencermati, menelaah, memperhatikan dan menganalisis instrumen lembar observasi aktifitas belajar siswa yang dibuat oleh:

Nama : Titi Wiranti

NIM : 11513242001

Program Studi : Pendidikan Teknik Busana

Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana

Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Saya menyatakan Instrumen lembar observasi aktifitas siswa, Layak untuk digunakan dalam pengambilan data. Demikian keterangan ini saya berikan semoga dapat digunakan sebagai mana mestinya.

Yogyakarta, Januari 2013



Enny Zuhni Khayati, M.Kes

NIP : 19600427 198503 2 001

OUT RELIABILITAS

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	21	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	21	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,853	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	18,5714	16,457	,591	,835
item2	19,0000	16,400	,592	,835
item3	19,2381	16,590	,660	,828
item4	19,3333	17,333	,560	,839
item5	17,9524	16,148	,532	,844
item6	18,1905	16,762	,547	,840
item7	18,9524	15,048	,653	,828
item8	19,4286	16,357	,646	,829

HASIL RELIABILITAS KOMPETENSI

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	21	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	21	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,753	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
prestasi1	150,2857	129,714	,798	,748
prestasi2	138,5714	362,457	,833	,490
prestasi3	129,6190	518,248	,691	,777

LAMPIRAN 3. HASIL PENELITIAN

- 3.1 Daftar Nama dan Presensi Siswa Kelas X Busana Butik SMK Muhammadiyah Bebah
- 3.2 Daftar Nama Siswa untuk Masing-Masing Kelompok Belajar
- 3.3 Prosedur Pelaksanaan Tindakan Siklus I
- 3.4 Prosedur Pelaksanaan Tindakan Siklus II
- 3.5 Hasil Observasi Keterlaksanaan Pembelajaran Memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal dengan Model Pembelajaran Kooperatif Tipe *TAI* Siklus I
- 3.6 Hasil Observasi Keterlaksanaan Pembelajaran Memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal dengan Model Pembelajaran Kooperatif Tipe *TAI* Siklus II
- 3.7 Hasil Observasi Aktifitas Belajar Siswa Pra Siklus
- 3.8 Hasil Observasi Aktifitas Belajar Siswa Siklus I
- 3.9 Hasil Observasi Aktifitas Belajar Siswa Siklus II
- 3.10 Peningkatan Aktifitas Belajar Siswa
- 3.11 Hasil Penilaian Tes Pilihan ganda Siklus I
- 3.12 Hasil Penilaian Tes Pilihan ganda Siklus II
- 3.13 Peningkatan Hasil Penilaian Tes Pilihan ganda

Lampiran 3.1

**DAFTAR NAMA DAN PRESENSI SISWA KELAS X BUSANA BUTIK
SMK MUHAMMADIYAH BERBAH 2012/2013**

No.	Nama	Pra Siklus	Siklus I	Siklus II
1.	Angelina Nur Yuliati	√	√	√
2.	Anggo Riani	√	√	√
3.	Aprilia Wulandari	√	√	√
4.	Dewi Anggraini	√	√	√
5.	Dewi Kusnia	√	√	√
6.	Dian Putri Suciani	√	√	√
7.	Dinar Septiyani	√	√	√
8.	Eka Novitasari	√	√	√
9.	Emmy dyah Rokhana	√	√	√
10.	Era Tri Anggraeni	√	√	√
11.	Eri Ana Dwi Rahayu	√	√	√
12.	Farida Tri Utami	√	√	√
13.	Istiqomah Nurul.A.	√	√	√
14.	Muizu Radhiyah	√	√	√
15.	Retno Dewi Safitri	√	√	√
16.	Sitri Novi. L.	√	√	√
17.	Sunthi Miranti	√	√	√
18.	Tiwi Kustanti	√	√	√
19.	Yeni Anggraini	√	√	√
20.	Yuli Nur Yanti	√	√	√
21.	Yuni Astuti	√	√	√

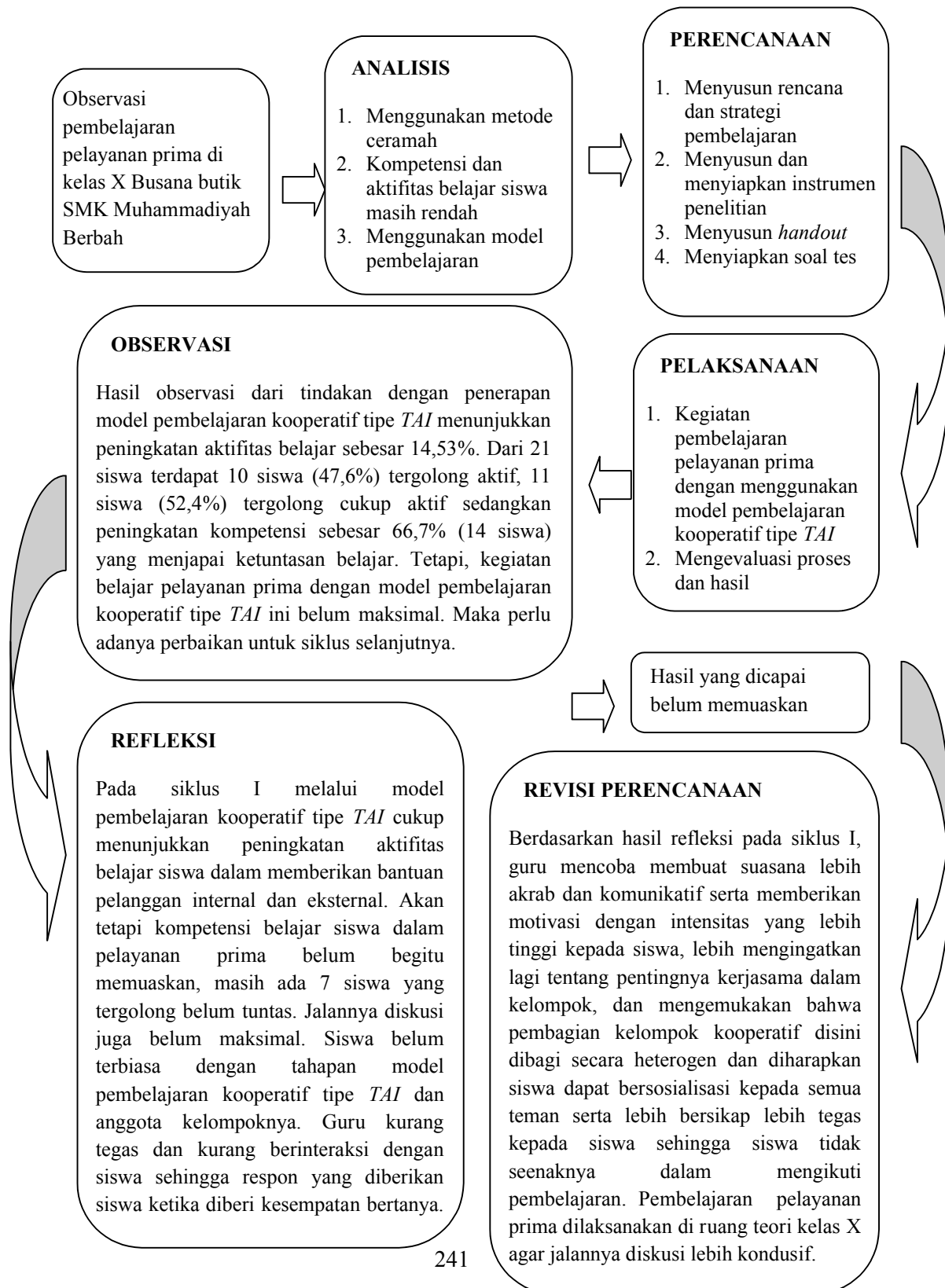
Lampiran 3.2

**DAFTAR NAMA SISWA UNTUK MASING-MASING KELOMPOK BELAJAR
DENGAN MATERI MEMBERIKAN BANTUAN KEPADA PELANGGAN INTERNAL
DAN EKSTERNAL MELALUI MODEL PEMBELAJARAN KOOPERATIF TIPE *TAI***

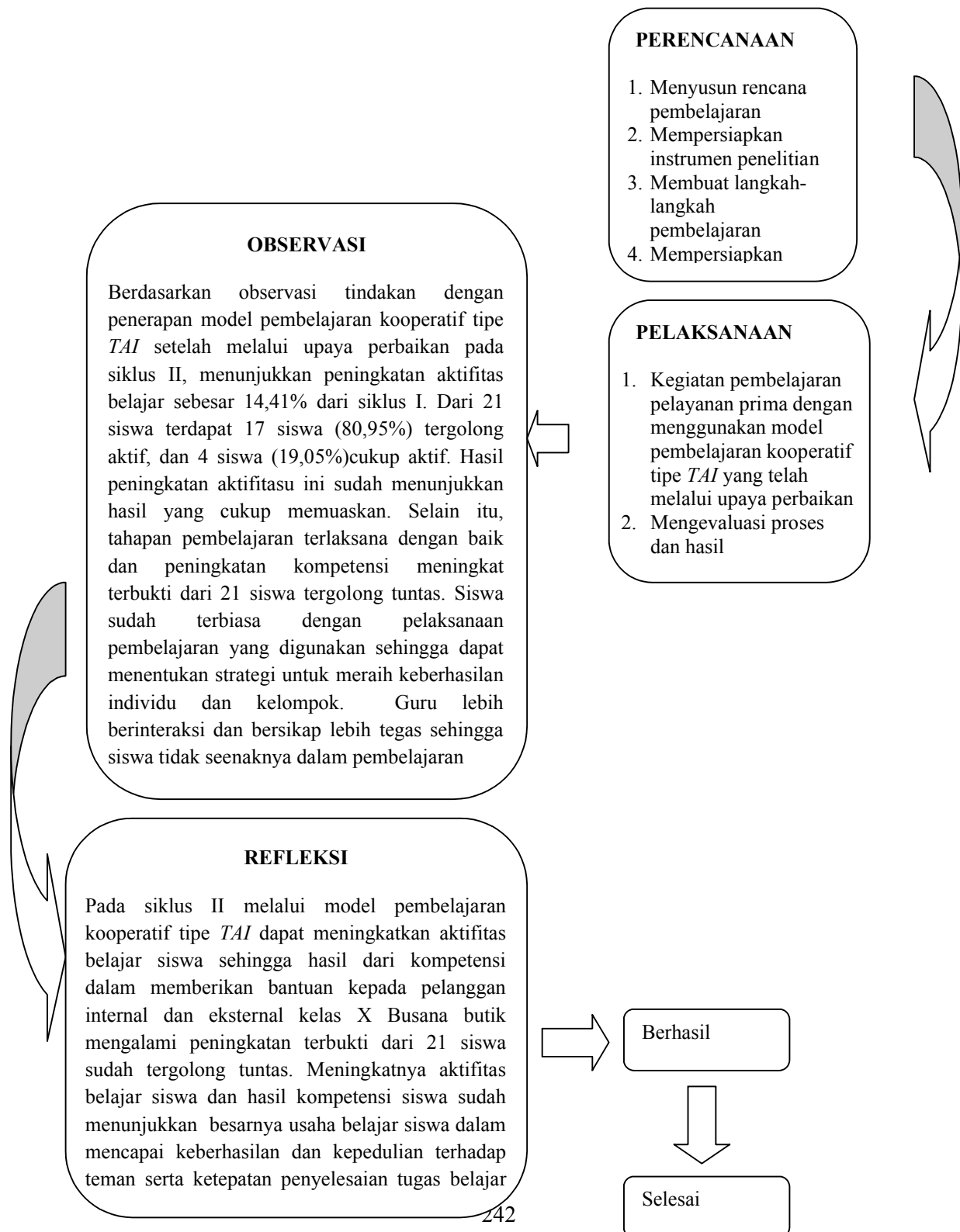
Kelompok ke	Nama Kelompok	Anggota Kelompok
1.	A	a. Angelina Nur Yulianti b. Anggo Riani c. Aprilia Wulandari d. Dewi Anggraini
2.	B	a. Dewi kusnia b. Dian Putri suciani c. Dinar Septiyani d. Eka Novitasari
3.	C	a. Emmy dyah Rokhana b. Era Tri Anggraeni c. Eri Ana Dwi Rahayu d. Farida Tri Utami e. Istiqomah Nurul A.
4.	D	a. Muizu Radhiyah b. Retno Dewi Safitri c. Sitri Novi. L. d. Sunthi Miranti
5.	E	a. Tiwi Kustanti b. Yeni Anggraini c. Yuli Nur Yanti d. Yuni Astuti

PROSEDUR PELAKSANAAN TINDAKAN

SIKLUS I



PROSEDUR PELAKSANAAN TINDAKAN SIKLUS II



**“PANDUAN OBSERVASI PENERAPAN MODEL PEMBELAJARAN TIPE TAI DALAM
PENINGKATAN KOMPETENSI PEMBERIAN PELAYANAN SECARA PRIMA”**

Hari/tanggal : Selasa, 12 Februari 2013

Kelas : X Busana Butik

Siklus : Pra Siklus

Petunjuk pengisian:

Petunjuk pengisian: Skor (4) jika pemaparan sangat baik, (3) baik, (2) cukup baik, (1) belum baik dan (0) jika semua criteria penilaian belum muncul

Fase	No	Kriteria Pengamatan	Hasil Pengamatan					Deskripsi
			4	3	2	1	0	
Fase 1	1.	Guru mengucapkan salam pada awal pembelajaran	√					
	2.	Siswa menjawab salam yang diucapkan oleh guru		√				
	3.	Guru mengecek kehadiran siswa sebelum memulai pelajaran				√		Dengan memanggil siapa yang tidak hadir
	4.	Guru memberikan apersepsi (pengetahuan awal)		√				Mengaitkan dengan materi sebelumnya
	5.	Guru menyampaikan tujuan pembelajaran yang hendak dicapai			√			
	6.	Siswa mengetahui tujuan pembelajaran yang telah disampaikan oleh guru			√			
	7.	Guru menyampaikan secara singkat tentang pelaksanaan pembelajaran kooperatif tipe TAI					√	
	8.	Guru menyampaikan manfaat dari materi yang dipelajari				√		
	9.	Siswa mengetahui manfaat dari materi yang dipelajari				√		
	10.	Siswa mempersiapkan diri sebelum proses belajar mengajar dimulai			√			
	11.	Siswa mempersiapkan alat –alat tulis yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas		√				Ada yang masih terlihat saling meminjam alat tulis
Fase 2	12.	Guru memberikan penjelasan terlebih dahulu tentang materi pemberian pelayanan prima pada seluruh siswa			√			

	13.	Guru memberikan kesempatan kepada siswa untuk bertanya tentang materi yang belum dipahami		√				
	14.	Guru memberikan petunjuk dalam mengerjakan tugas		√				
Fase 3	15.	Guru membentuk kelompok-kelompok belajar secara heterogen					√	
	16.	Siswa membentuk kelompok sesuai petunjuk guru					√	
	17.	Siswa menunjuk salah satu teman untuk menjadi leader pada setiap kelompok					√	
	18.	Siswa menunjuk salah satu teman untuk menjadi sekretaris pada setiap kelompok					√	
	19.	Guru memberikan soal pada setiap kelompok				√		Tanpa bantuan siswa
Fase 4	20.	Siswa aktif berdiskusi pada kelompok untuk memecahkan masalah sesuai topik / soal yang diberikan					√	
	21.	Siswa yang pandai menjelaskan materi kepada anggota kelompoknya yang belum jelas					√	
	22.	Guru membimbing siswa dalam kelompok belajar					√	
	23.	Siswa mengerjakan tugas / soal pelayanan prima				√		Masih terlihat aktivitas saling menukar jawaban antar teman
Fase 5	24.	Siswa bersama guru menyimpulkan kegiatan pembelajaran	√					
	25.	Guru mengoreksi hasil kerja siswa			√			
	26.	Guru memberikan umpan balik kepada hasil kerja siswa			√			
	27.	Guru mengevaluasi pembelajaran memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal				√		
Fase 6	28.	Guru memberikan penghargaan kepada kelompok yang memiliki hasil yang terbaik			√			Memberikan sanjungan
	29.	Guru menutup pelajaran	√					Dengan mengucapkan salam

Kriteria Prosentase:

80%-100% = Sangat baik

60%-79% = Baik

40%-59 = Cukup Baik

20% - 39% = Belum baik

0% - 19 % = Sangat Tidak baik

Yogyakarta, Februari 2013

Observer

(.....)

Lampira 3.6

**“PANDUAN OBSERVASI PENERAPAN MODEL PEMBELAJARAN TIPE TAI DALAM
PENINGKATAN KOMPETENSI PEMBERIAN PELAYANAN SECARA PRIMA”**

Hari/tanggal : Selasa, 19 Februari 2013

Kelas : X Busana Butik

Siklus ke- : I

Petunjuk pengisian:

Petunjuk pengisian: Skor (4) jika pemaparan sangat baik, (3) baik, (2) cukup baik, (1) belum baik dan (0) jika semua criteria penilaian belum muncul

Fase	No	Kriteria Pengamatan	Hasil Pengamatan					Deskripsi
			4	3	2	1	0	
Fase 1	1.	Guru mengucapkan salam pada awal pembelajaran	√					Pandangan seluruh siswa tertuju pada guru
	2.	Siswa menjawab salam yang diucapkan oleh guru	√					Seluruh siswa menjawab salam dengan suara lantang
	3.	Guru mengecek kehadiran siswa sebelum memulai pelajaran	√					Dengan bertanya pada siswa
	4.	Guru memberikan apersepsi (pengetahuan awal)	√					Mengaitkan dengan materi sebelumnya
	5.	Guru menyampaikan tujuan pembelajaran yang hendak dicapai	√					Guru menyampaikan tujuan belajar memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal
	6.	Siswa mengetahui tujuan pembelajaran yang telah disampaikan oleh guru	√					
	7.	Guru menyampaikan secara singkat tentang pelaksanaan pembelajaran kooperatif tipe TAI	√					Guru menjelaskan alur pembelajaran kooperatif tipe TAI
	8.	Guru menyampaikan manfaat dari materi yang dipelajari	√					Menyampaikan manfaat salah satunya dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan internal maupun eksternal
	9.	Siswa mengetahui manfaat dari materi yang dipelajari		√				
	10.	Siswa mempersiapkan diri sebelum proses belajar mengajar dimulai		√				
	11.	Siswa mempersiapkan alat –alat tulis yang dibutuhkan untuk		√				

		menyelesaikan tugas			√			
Fase 2	12.	Guru memberikan penjelasan terlebih dahulu tentang materi pemberian pelayanan prima pada seluruh siswa			√			
	13.	Guru memberikan kesempatan kepada siswa untuk bertanya tentang materi yang belum dipahami	√					
	14.	Guru memberikan petunjuk dalam mengerjakan tugas		√				
Fase 3	15.	Guru membentuk kelompok-kelompok belajar secara heterogen	√					
	16.	Siswa membentuk kelompok sesuai petunjuk guru	√					Masih terlihat siswa yang kurang setuju
	17.	Siswa menunjuk salah satu teman untuk menjadi leader pada setiap kelompok				√		Penunjukkan leader masih ada yang kurang setuju
	18.	Siswa menunjuk salah satu teman untuk menjadi sekretaris pada setiap kelompok				√		Penunjukkan sekretaris sesuai kelompok diskusi
	19.	Guru memberikan handout pada setiap kelompok		√				Dengan dibantu siswa
Fase 4	20.	Siswa aktif berdiskusi pada kelompok untuk memecahkan masalah sesuai topik / soal yang diberikan			√			
	21.	Siswa yang pandai menjelaskan materi kepada anggota kelompoknya yang belum jelas			√			
	22.	Guru membimbing siswa dalam kelompok belajar		√				
	23.	Siswa mengerjakan tugas / soal pelayanan prima			√			
Fase 5	24.	Siswa bersama guru menyimpulkan kegiatan pembelajaran		√				
	25.	Guru mengoreksi hasil kerja siswa		√				
	26.	Guru memberikan umpan balik kepada hasil kerja siswa			√			
	27.	Guru mengevaluasi pembelajaran memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal			√			
Fase 6	28.	Guru memberikan penghargaan kepada kelompok yang memiliki hasil yang terbaik			√			Memberikan penghargaan berupa sanjungan
	29.	Guru menutup pelajaran	√					Dengan mengucapkan salam

Kriteria Prosentase:

80%-100% = Sangat baik

60%-79% = Baik

40%-59 = Cukup Baik

20% - 39% = Belum baik

0% - 19 % = Sangat Tidak baik

Yogyakarta, Februari 2013

Observer

(.....)

**“PANDUAN OBSERVASI PENERAPAN MODEL PEMBELAJARAN TIPE TAI DALAM
PENINGKATAN KOMPETENSI PEMBERIAN PELAYANAN SECARA PRIMA”**

Hari/tanggal : Selasa, 26 Februari 2013

Kelas : X Busana Butik

Siklus : II

Petunjuk pengisian:

Petunjuk pengisian: Skor (4) jika pemaparan sangat baik, (3) baik, (2) cukup baik, (1) belum baik dan (0) jika semua criteria penilaian belum muncul

Fase	No	Kriteria Pengamatan	Hasil Pengamatan					Deskripsi
			4	3	2	1	0	
Fase 1	1.	Guru mengucapkan salam pada awal pembelajaran	√					
	2.	Siswa menjawab salam yang diucapkan oleh guru	√					Dengan serempak
	3.	Guru mengecek kehadiran siswa sebelum memulai pelajaran	√					Dengan memanggil siswa satu persatu
	4.	Guru memberikan apersepsi (pengetahuan awal)	√					Mengaitkan dengan materi sebelumnya
	5.	Guru menyampaikan tujuan pembelajaran yang hendak dicapai	√					
	6.	Siswa mengetahui tujuan pembelajaran yang telah disampaikan oleh guru	√					
	7.	Guru menyampaikan secara singkat tentang pelaksanaan pembelajaran kooperatif tipe TAI	√					Guru menyampaikan metode serta meminta siswa untuk bersama-sama menyebutkan langkah-langkahnya
	8.	Guru menyampaikan manfaat dari materi yang dipelajari	√					
	9.	Siswa mengetahui manfaat dari materi yang dipelajari	√					
	10.	Siswa mempersiapkan diri sebelum proses belajar mengajar dimulai	√					
	11.	Siswa mempersiapkan alat –alat tulis yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas	√					Sudah lengkap alat-alat tulis yang dibutuhkan siswa
Fase 2	12.	Guru memberikan penjelasan terlebih dahulu tentang materi	√					

		pemberian pelayanan prima pada seluruh siswa						
	13.	Guru memberikan kesempatan kepada siswa untuk bertanya tentang materi yang belum dipahami	√					
	14.	Guru memberikan petunjuk dalam mengerjakan tugas	√					
Fase 3	15.	Guru membentuk kelompok-kelompok belajar secara heterogen	√					
	16.	Siswa membentuk kelompok sesuai petunjuk guru	√					Pembagian kelompok menurut presensi
	17.	Siswa menunjuk salah satu teman untuk menjadi leader pada setiap kelompok	√					Penunjukkan leader sesuai kesepakatan dalam kelompok
	18.	Siswa menunjuk salah satu teman untuk menjadi sekretaris pada setiap kelompok	√					Penunjukkan sekretaris sesuai kelompok diskusi
	19.	Guru memberikan handout pada setiap kelompok	√					Dengan dibantu siswa
Fase 4	20.	Siswa aktif berdiskusi pada kelompok untuk memecahkan masalah sesuai topik / soal yang diberikan		√				
	21.	Siswa yang pandai menjelaskan materi kepada anggota kelompoknya yang belum jelas	√					
	22.	Guru membimbing siswa dalam kelompok belajar	√					
	23.	Siswa mengerjakan tugas / soal pelayanan prima	√					
Fase 5	24.	Siswa bersama guru menyimpulkan kegiatan pembelajaran		√				
	25.	Guru mengoreksi hasil kerja siswa		√				
	26.	Guru memberikan umpan balik kepada hasil kerja siswa	√					
	27.	Guru mengevaluasi pembelajaran memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal	√					
Fase 6	28.	Guru memberikan penghargaan kepada kelompok yang memiliki hasil yang terbaik	√					Memberikan penghargaan berupa sanjungan dan penghargaan berupa bingkisan kecil untuk satu kelompok
	29.	Guru menutup pelajaran		√				Dengan mengucapkan salam

Kriteria Prosentase:

80%-100% = Sangat baik

60%-79% = Baik

40%-59 = Cukup Baik

20% - 39% = Belum baik

0% - 19 % = Sangat Tidak baik

Yogyakarta, Februari 2013

Observer

(.....)

Lampiran 3.8

DAFTAR PENILAIAN PENGAMATAN KEGIATAN AKTIVITAS SISWA KELAS X
BUSANA BUTIK PADA KOMPETENSI PELAYANAN PRIMA
DI SMK MUHAMMADIYAH BERBAH PRA SIKLUS

No.	Nama Siswa	Indikator								Skor	Kriteria
		1	2	3	4	5	6	7	8		
1.	Siswa 1	1	2	1	2	1	3	2	2	14	kurang aktif
2.	Siswa 2	3	2	3	2	4	4	3	2	23	cukup aktif
3.	Siswa 3	1	1	2	1	3	1	4	1	14	kurang aktif
4.	Siswa 4	4	2	2	3	4	4	2	2	23	cukup aktif
5.	Siswa 5	3	3	3	3	3	4	4	3	26	aktif
6.	Siswa 6	3	2	3	3	4	3	4	3	25	aktif
7.	Siswa 7	3	2	2	2	4	4	3	2	22	cukup aktif
8.	Siswa 8	4	2	2	2	4	3	1	2	20	cukup aktif
9.	Siswa 9	3	2	1	2	4	4	1	2	19	cukup aktif
10.	Siswa 10	2	2	2	2	4	3	2	2	19	cukup aktif
11.	Siswa 11	3	3	2	1	3	3	3	1	19	cukup aktif
12.	Siswa 12	3	3	2	2	4	3	1	2	20	cukup aktif
13.	Siswa 13	3	2	2	2	4	4	3	1	21	cukup aktif
14.	Siswa 14	3	3	2	2	4	4	3	2	23	cukup aktif
15.	Siswa 15	4	4	3	3	4	3	3	2	26	aktif
16.	Siswa 16	3	2	4	3	4	3	3	2	24	Cukup aktif
17.	Siswa 17	3	2	2	2	4	4	2	2	21	cukup aktif
18.	Siswa 18	3	2	2	1	4	4	3	2	21	cukup aktif
19.	Siswa 19	3	3	2	3	4	3	3	3	24	aktif
20.	Siswa 20	3	2	3	2	4	4	3	4	25	aktif
21.	Siswa 21	4	3	3	3	4	4	4	3	28	aktif
JUMLAH		62	49	48	46	78	72	57	45	457	
RATA-RATA		2,95	2,33	2,29	2,19	3,71	3,43	2,71	2,14	21,76	

Kategori Pengamatan Siswa

Kategori	Golongan	Frekuensi	Presentase
Aktif	25-32	5	23,8
Cukup aktif	17-24	14	66,7
Kurang aktif	8-16	2	9,5
Jumlah		21	100%

Lampiran 3.9

DAFTAR PENILAIAN PENGAMATAN KEGIATAN AKTIVITAS SISWA KELAS X
BUSANA BUTIK PADA KOMPETENSI PELAYANAN PRIMA
DI SMK MUHAMMADIYAH BERBAH SIKLUS I

No.	Nama Siswa	Indikator								Skor	Kriteria
		1	2	3	4	5	6	7	8		
1.	Siswa 1	3	2	2	2	4	4	2	2	21	cukup aktif
2.	Siswa 2	3	2	3	2	4	4	4	2	24	cukup aktif
3.	Siswa 3	3	1	2	1	4	4	4	3	22	cukup aktif
4.	Siswa 4	4	4	4	2	4	4	2	2	26	aktif
5.	Siswa 5	3	3	3	4	4	4	3	3	27	aktif
6.	Siswa 6	3	3	3	3	4	4	4	3	27	aktif
7.	Siswa 7	3	2	2	1	4	4	4	2	22	cukup aktif
8.	Siswa 8	4	2	2	2	4	4	1	2	21	cukup aktif
9.	Siswa 9	3	2	2	1	4	4	2	2	20	cukup aktif
10.	Siswa 10	4	4	4	4	4	4	4	2	30	aktif
11.	Siswa 11	3	2	2	1	4	4	4	1	21	cukup aktif
12.	Siswa 12	3	3	2	2	4	4	3	2	23	cukup aktif
13.	Siswa 13	3	2	2	2	4	4	3	2	22	cukup aktif
14.	Siswa 14	4	4	4	4	4	4	4	2	30	aktif
15.	Siswa 15	4	4	4	3	4	4	3	2	28	aktif
16.	Siswa 16	4	3	4	3	4	4	3	4	29	aktif
17.	Siswa 17	3	2	2	2	4	4	2	2	21	cukup aktif
18.	Siswa 18	3	2	2	1	4	4	3	2	21	cukup aktif
19.	Siswa 19	3	3	2	3	4	4	3	3	25	aktif
20.	Siswa 20	4	4	3	2	4	4	3	2	26	aktif
21.	Siswa 21	4	3	4	3	4	4	4	4	30	aktif
JUMLAH		71	57	58	48	84	84	65	49	516	
RATA-RATA		3,38	2,71	2,76	2,29	4,00	4,00	3,10	2,33	24,57	

Kategori Pengamatan Siswa

Kategori	Golongan	Frekuensi	Presentase
Aktif	25-32	10	47,6
Cukup aktif	17-24	11	52,4
Kurang aktif	8-16	0	0
Jumlah		21	100 %

DAFTAR PENILAIAN PENGAMATAN KEGIATAN AKTIVITAS SISWA KELAS X
BUSANA BUTIK PADA KOMPETENSI PELAYANAN PRIMA
DI SMK MUHAMMADIYAH BERBAH SIKLUS II

No.	Nama Siswa	Indikator								Skor	Kriteria
		1	2	3	4	5	6	7	8		
1.	Siswa 1	3	2	3	3	4	4	1	3	23	cukup aktif
2.	Siswa 2	4	4	3	4	4	4	4	4	31	aktif
3.	Siswa 3	3	3	3	3	3	3	1	3	22	cukup aktif
4.	Siswa 4	4	3	3	3	4	4	4	4	29	aktif
5.	Siswa 5	3	3	3	4	4	4	4	4	29	aktif
6.	Siswa 6	3	2	3	3	4	4	2	3	24	cukup aktif
7.	Siswa 7	4	4	4	4	4	4	4	4	32	aktif
8.	Siswa 8	4	4	2	4	4	4	4	4	30	aktif
9.	Siswa 9	4	4	3	3	4	4	4	4	30	aktif
10.	Siswa 10	4	3	3	3	4	4	3	4	28	aktif
11.	Siswa 11	3	3	3	3	4	4	4	4	28	aktif
12.	Siswa 12	3	3	3	3	4	4	3	3	26	aktif
13.	Siswa 13	4	3	3	2	1	4	2	3	22	cukup aktif
14.	Siswa 14	3	3	3	2	4	4	4	2	25	aktif
15.	Siswa 15	4	4	4	3	4	4	4	4	31	aktif
16.	Siswa 16	4	4	4	4	4	4	4	4	32	aktif
17.	Siswa 17	4	3	2	2	3	4	4	3	25	aktif
18.	Siswa 18	3	3	3	2	4	4	4	3	26	aktif
19.	Siswa 19	4	4	3	3	3	3	3	4	27	aktif
20.	Siswa 20	4	4	4	4	4	4	4	4	32	aktif
21.	Siswa 21	4	3	4	3	4	4	4	4	30	aktif
JUMLAH		76	69	66	65	78	82	71	75	582	
RATA-RATA		3,62	3,29	3,14	3,10	3,71	3,90	3,38	3,57	27,71	

Kategori Pengamatan Siswa

Kategori	Golongan	Frekuensi	Presentase
Aktif	25-32	17	80,95
Cukup aktif	17-24	4	19,05
Kurang aktif	8-16	0	0
Jumlah		21	100%

Lampiran 3.11

**PENINGKATAN AKTIVITAS BELAJAR SISWA DALAM MEMBERIKAN BANTUAN
KEPADA PELANGGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL MELALUI MODEL
PEMBELAJARAN KOOPERATIF TIPE TAI**

No.	Aktifitas			Peningkatan Aktivitas (%)	
	Pra siklus	Siklus I	Siklus II	Pra-siklus I	Siklus I-Siklus II
1	14	21	23	50	9,52
2	23	24	31	4,34	29,16
3	14	22	22	57,15	0
4	23	26	29	13,04	11,53
5	26	27	29	3,84	7,40
6	25	27	24	8	-11,11
7	22	22	32	0	45,45
8	20	21	30	5	42,85
9	19	20	30	5,26	50
10	19	30	28	57,89	-6,66
11	19	21	28	10,52	33,33
12	20	23	26	15	13,04
13	21	22	22	4,76	0
14	23	30	25	30,43	-16,66
15	26	28	31	7,69	10,71
16	24	29	32	20,83	10,34
17	21	21	25	0	19,04
18	21	21	26	0	23,80
19	24	25	27	4,16	8
20	25	26	32	4	23,07
21	28	30	30	7,14	0
Jumlah	457	516	582	305,21	302,81
Rata-rata	21,76	24,57	27,71	14,53	14,41

DAFTAR NILAI SISWA KELAS X BUSANA BUTIK

SMK MUHAMMADIYAH BERBAH 2012/2013

SIKLUS I

No.	Nama	Siklus I
1.	Siswa 1	60
2.	Siswa 2	70
3.	Siswa 3	60
4.	Siswa 4	70
5.	Siswa 5	76
6.	Siswa 6	60
7.	Siswa 7	80
8.	Siswa 8	80
9.	Siswa 9	78
10.	Siswa 10	72
11.	Siswa 11	70
12.	Siswa 12	72
13.	Siswa 13	76
14.	Siswa 14	72
15.	Siswa 15	80
16.	Siswa 16	80
17.	Siswa 17	60
18.	Siswa 18	60
19.	Siswa 19	68
20.	Siswa 20	80
21.	Siswa 21	60

DAFTAR NILAI SISWA KELAS X BUSANA BUTIK

SMK MUHAMMADIYAH BERBAH 2012/2013

SIKLUS II

No.	Nama	Siklus II
1.	Siswa 1	76
2.	Siswa 2	76
3.	Siswa 3	76
4.	Siswa 4	80
5.	Siswa 5	80
6.	Siswa 6	76
7.	Siswa 7	84
8.	Siswa 8	80
9.	Siswa 9	80
10.	Siswa 10	80
11.	Siswa 11	76
12.	Siswa 12	76
13.	Siswa 13	80
14.	Siswa 14	80
15.	Siswa 15	84
16.	Siswa 16	88
17.	Siswa 17	80
18.	Siswa 18	76
19.	Siswa 19	76
20.	Siswa 20	92
21.	Siswa 21	76

**DAFTAR PENINGKATAN HASIL NILAI SISWA KELAS X BUSANA BUTIK
SMK MUHAMMADIYAH BERBAH 2012/2013**

No.	Nama	Siklus I	Siklus II	Peningkatan
1.	Siswa 1	60	76	27%
2.	Siswa 2	70	76	9%
3.	Siswa 3	60	76	27%
4.	Siswa 4	70	80	14%
5.	Siswa 5	76	80	5%
6.	Siswa 6	60	76	27%
7.	Siswa 7	80	84	5%
8.	Siswa 8	80	80	0%
9.	Siswa 9	78	80	3%
10.	Siswa 10	72	80	11%
11.	Siswa 11	70	76	9%
12.	Siswa 12	72	76	6%
13.	Siswa 13	76	80	5%
14.	Siswa 14	72	80	11%
15.	Siswa 15	80	84	5%
16.	Siswa 16	80	88	10%
17.	Siswa 17	60	80	33%
18.	Siswa 18	60	76	27%
19.	Siswa 19	68	76	12%
20.	Siswa 20	80	92	15%
21.	Siswa 21	60	76	27%

LAMPIRAN 4. ANALISIS DATA

4.1 Analisis Data Hasil Observasi Aktivitas Belajar Pra
Siklus, Siklus I dan Siklus II

4.2 Analisis Data Hasil Tes Pilihan Ganda Pra Siklus, Siklus I
dan Siklus II

OUTPUT KATEGORI

Frequencies

Statistics

		Keaktifan : Pra Siklus	Keaktifan : Siklus 1	Keaktifan : Siklus 2
N	Valid	21	21	21
	Missing	0	0	0

Frequency Table

Keaktifan: Pra Siklus

	Frequency	persent	Valid persent
Valid Aktif	5	23,8	23,8
Cukup aktif	14	66,7	66,7
Kurang aktif	2	9,5	9,5
Total	21	100,0	100,0

Keaktifan: Siklus I

	Frequency	persent	Valid persent
Valid Aktif	11	47,6	47,6
Cukup aktif	10	52,4	52,4
Kurang aktif	0	0	0
Total	21	100,0	100,0

Keaktifan: Siklus II

	Frequency	persent	Valid persent
Valid Aktif	17	80,95	80,95
Cukup aktif	4	19,05	19,05
Kurang aktif	0	0	0
Total	21	100,0	100,0

Frequency Table

pra :indikator1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	9,5	9,5	9,5
2	1	4,8	4,8	14,3
3	14	66,7	66,7	81,0
4	4	19,0	19,0	100,0
Total	21	100,0	100,0	

pra :indikator2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	4,8	4,8	4,8
2	13	61,9	61,9	66,7
3	6	28,6	28,6	95,2
4	1	4,8	4,8	100,0
Total	21	100,0	100,0	

pra :indikator3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	9,5	9,5	9,5
2	12	57,1	57,1	66,7
3	6	28,6	28,6	95,2
4	1	4,8	4,8	100,0
Total	21	100,0	100,0	

pra :indikator4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	14,3	14,3	14,3
2	11	52,4	52,4	66,7
3	7	33,3	33,3	100,0
Total	21	100,0	100,0	

pra :indikator5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	4,8	4,8	4,8
3	3	14,3	14,3	19,0
4	17	81,0	81,0	100,0
Total	21	100,0	100,0	

pra :indikator6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	4,8	4,8	4,8
3	9	42,9	42,9	47,6
4	11	52,4	52,4	100,0
Total	21	100,0	100,0	

pra :indikator7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	14,3	14,3	14,3
2	4	19,0	19,0	33,3
3	10	47,6	47,6	81,0
4	4	19,0	19,0	100,0
Total	21	100,0	100,0	

pra :indikator8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	14,3	14,3	14,3
2	13	61,9	61,9	76,2
3	4	19,0	19,0	95,2
4	1	4,8	4,8	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Frequency Table

S1 :indikator1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	13	61,9	61,9	61,9
	4	8	38,1	38,1	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

S1 :indikator2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	4,8	4,8	4,8
	2	9	42,9	42,9	47,6
	3	6	28,6	28,6	76,2
	4	5	23,8	23,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

S1 :indikator3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	11	52,4	52,4	52,4
	3	4	19,0	19,0	71,4
	4	6	28,6	28,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

S1 :indikator4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	23,8	23,8	23,8
	2	8	38,1	38,1	61,9
	3	5	23,8	23,8	85,7
	4	3	14,3	14,3	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

S1 :indikator5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	21	100,0	100,0	100,0

S1 :indikator6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	21	100,0	100,0	100,0

S1 :indikator7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	4,8	4,8	4,8
2	4	19,0	19,0	23,8
3	8	38,1	38,1	61,9
4	8	38,1	38,1	100,0
Total	21	100,0	100,0	

S1 :indikator8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	4,8	4,8	4,8
2	14	66,7	66,7	71,4
3	4	19,0	19,0	90,5
4	2	9,5	9,5	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Frequency Table

S2 :indikator1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	8	38,1	38,1	38,1
4	13	61,9	61,9	100,0
Total	21	100,0	100,0	

S2 :indikator2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	9,5	9,5	9,5
3	11	52,4	52,4	61,9
4	8	38,1	38,1	100,0
Total	21	100,0	100,0	

S2 :indikator3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	9,5	9,5	9,5
	3	14	66,7	66,7	76,2
	4	5	23,8	23,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

S2 :indikator4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	19,0	19,0	19,0
	3	11	52,4	52,4	71,4
	4	6	28,6	28,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

S2 :indikator5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	4,8	4,8	4,8
	3	3	14,3	14,3	19,0
	4	17	81,0	81,0	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

S2 :indikator6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	9,5	9,5	9,5
	4	19	90,5	90,5	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

S2 :indikator7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	9,5	9,5	9,5
	2	2	9,5	9,5	19,0
	3	3	14,3	14,3	33,3
	4	14	66,7	66,7	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

S2 :indikator8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	4,8	4,8	4,8
	3	7	33,3	33,3	38,1
	4	13	61,9	61,9	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

OUTPUT SPSS

Frequencies

Statistics

		Pra siklus	Siklus 1	Siklus 2
N	Valid	21	21	21
	Missing	0	0	0

Frequency Table

Pra siklus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tuntas	7	33,3	33,3	33,3
	belum tuntas	14	66,7	66,7	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Siklus 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tuntas	14	66,7	66,7	66,7
	belum tuntas	7	33,3	33,3	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Siklus 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tuntas	21	100,0	100,0	100,0

LAMPIRAN 5. SURAT IJIN PENELITIAN

- 5.1 Permohonan Izin Penelitian
- 5.2 Surat Keterangan Izin dari SETDA
- 5.3 Surat Keterangan Izin dari Dinas Perizinan
- 5.4 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK

Alamat : Kampus Karangmalang, Yogyakarta, 55281
Telp. (0274) 586168 psw, 276,289,292 (0274) 586734 Fax, (0274) 586734
website : <http://ft.uny.ac.id> e-mail: ft@uny.ac.id ; teknik@uny.ac.id



Certificate No. Q&C 00592

Nomor : 0075/UN34.15/PL/2012
Lamp. : 1 (satu) bendel
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

17 Januari 2012

Yth.

1. Gubernur Provinsi DIY c.q. Ka. Biro Administrasi Pembangunan Setda Provinsi DIY
2. Bupati Sleman c.q. Kepala Bappeda Kabupaten Sleman
3. Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Propinsi DIY
4. Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Sleman
5. Kepala / Direktur/ Pimpinan SMK Muhammadiyah Berbah

Dalam rangka pelaksanaan Skripsi kami mohon dengan hormat bantuan Saudara memberikan ijin untuk melaksanakan penelitian dengan judul **"PENINGKATAN KOMPETENSI PEMBERIAN PELAYANAN SECARA PRIMA MELALUI PENERAPAN MODEL PEMBELAJARAN KOOPERATIVE TIPE TAI KELAS X DI SMK MUHAMMADIYAH BERBAH"**, bagi mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta tersebut di bawah ini:

No.	Nama	NIM	Jurusan/Prodi	Lokasi Penelitian
	Titi Wiranti	11513242001	Pend. Teknik Busana - S1	SMK MUHAMMADIYAH BERBAH

Dosen Pembimbing/Dosen Pengampu : Sri Emy Yuli Suprihatin, M.Si
NIP : 19620503 198702 2 001

Adapun pelaksanaan penelitian dilakukan mulai tanggal 17 Januari 2012 sampai dengan selesai.

Demikian permohonan ini, atas bantuan dan kerjasama yang baik selama ini, kami mengucapkan terima kasih.

Dekan,
Dekan I,

Dr. Sunaryo Soenarto
NIP 19580630 198601 1 001 4

Tembusan:
Ketua Jurusan

11513242001 No. 40



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH

Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)
YOGYAKARTA 55213

SURAT KETERANGAN / IJIN

070/329/V/1/2013

Membaca Surat : Wakil Dekan I Fak. Teknik UNY
Tanggal : 17 Januari 2013
Nomor : 0075/UN.34.15/PL/2012
Perihal : Ijin Penelitian

Mengingat : 1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2007, tentang Pedoman penyelenggaraan Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

DIIJINKAN untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : TITI WIRANTI
Alamat : Karangmalang Yogyakarta
Judul : PENINGKATAN KOMPETENSI PEMBERIAN PELAYANAN SECARA PRIMA MELALUI PENERAPAN MODEL PEMBELAJARAN KOOPERATIVE TIPE TAI KELAS X DI SMK MUHAMMADIYAH BERBAH
Lokasi : - Kec. BERBAH, Kota/Kab. SLEMAN
Waktu : 14 Januari 2013 s/d 14 April 2013

Dengan Ketentuan

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan *) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website adbang.jogjaprov.go.id dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website adbang.jogjaprov.go.id;
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta

Pada tanggal 14 Januari 2013

A.n Sekretaris Daerah

Asisten Perekonomian dan Pembangunan

Kepala Biro Administrasi Pembangunan



Tembusan :

1. Yth. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta (sebagai laporan);
2. Bupati Sleman c/q Ka. Bappeda
3. Ka. Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga DIY
4. Wakil Dekan I Fak. Teknik UNY
5. Yang Bersangkutan



BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Jalan Parasmya Nomor 1 Beran, Tridadi, Sleman, Yogyakarta 55511
Telepon (0274) 868800, Faksimile (0274) 868800
Website: slemankab.go.id, E-mail : bappeda@slemankab.go.id

SURAT IZIN

Nomor : 070 / Bappeda / 100 / 2013

TENTANG PENELITIAN

KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Dasar : Keputusan Bupati Sleman Nomor : 55/Kep.KDH/A/2003 tentang Izin Kuliah Kerja Nyata, Praktek Kerja Lapangan, dan Penelitian.
Menunjuk : Surat dari Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta
Nomor : 070/329/V/1/2013 Tanggal : 14 Januari 2013
Hal : Izin Penelitian

MENGIZINKAN :

Kepada :
Nama : TITI WIRANTI
No.Mhs/NIM/NIP/NIK : 11513242001
Program/Tingkat : S1
Instansi/Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Yogyakarta
Alamat instansi/Perguruan Tinggi : Karangmalang, Yogyakarta
Alamat Rumah : Pucung Jogotirto Berbah, Sleman, Yk
No. Telp / HP : 085868724885
Untuk : Mengadakan Penelitian / Pra Survey / Uji Validitas / PKL dengan judul
PENINGKATAN KOMPETENSI PEMBERIAN PELAYANAN SECARA PRIMA MELALUI PENERAPAN MODEL PEMBELAJARAN KOOPERATIF TIPE TAI KELAS X DI SMK MUHAMMADIYAH BERBAH
Lokasi : SMK Muhammadiyah Berbah
Waktu : Selama 3 bulan mulai tanggal: 14 Januari 2013 s/d 14 April 2013

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Wajib melapor diri kepada Pejabat Pemerintah setempat (Camat/ Kepala Desa) atau Kepala Instansi untuk mendapat petunjuk seperlunya.
2. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan setempat yang berlaku.
3. Izin tidak disalahgunakan untuk kepentingan-kepentingan di luar yang direkomendasikan.
4. Wajib menyampaikan laporan hasil penelitian berupa 1 (satu) CD format PDF kepada Bupati diserahkan melalui Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.
5. Izin ini dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan-ketentuan di atas.

Demikian ijin ini dikeluarkan untuk digunakan sebagaimana mestinya, diharapkan pejabat pemerintah/non pemerintah setempat memberikan bantuan seperlunya.

Setelah selesai pelaksanaan penelitian Saudara wajib menyampaikan laporan kepada kami 1 (satu) bulan setelah berakhirnya penelitian.

Dikeluarkan di Sleman

Pada Tanggal : 14 Januari 2013

a.n. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

Tembusan :

1. Bupati Sleman (sebagai laporan)
2. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa Kab. Sleman
3. Kepala Dinas Dikpora Kab. Sleman
4. Kabid. Sosial Budaya Bappeda Kab. Sleman
5. Camat Berbah
6. Kepala SMK Muhammadiyah Berbah
7. Wakil Dekan I Fak. Teknik UNY
8. Yang Bersangkutan

Sekretaris
Kepala Bidang Pengendalian dan Evaluasi
BADAN PERENCANAAN
PEMBANGUNAN DAERAH
SLEMAN
Dra. SUCI IRIANI SINURAYA, M.Si, M.M
Pembina, IV/a
NIP 19630112 198903 2 003



MUHAMMADIYAH DAERAH KABUPATEN SLEMAN
MAJELIS PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN
SMK MUHAMMADIYAH BERBAH
Alamat: Krikilan Tegaltirto Berbah Sleman Yogyakarta 55573 Telp. (0274) 4435142

SURAT KETERANGAN

Nomor : E-6/133/e.53/III/2013

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Drs. SUPRIYADI
NIP. : 19561229 198602 1 001
Jabatan : Kepala SMK Muhammadiyah Berbah
Alamat : Krikilan Tegaltirto Berbah Sleman Yogyakarta 55573

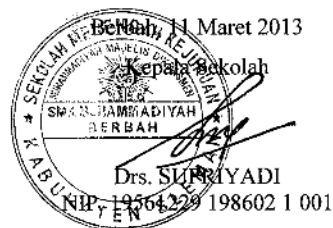
Menerangkan Bahwa :

Nama : **Titi Wiranti**
N I M : 11513242001
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana
Fakultas : Teknik
Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Yogyakarta

Telah melakukan penelitian di SMK Muhammadiyah Berbah pada bulan Januari s/d Maret 2013 dengan judul :

“Peningkatan Kompetensi Pemberian Pelayanan Secara Prima Melalui Model Pembelajaran Kooperatif Tipe TAI di SMK Muhammadiyah Berbah”.

Demikian, surat keterangan ini kami buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



KEPUTUSAN DEKAN
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
Nomor : 627.J/TAS/PTBS TAHUN 2013

TENTANG
PENGANGKATAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI BAGI MAHASISWA
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
ATAS NAMA Titi Wiranti
DEKAN FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

Menimbang : 1. Bahwa sehubungan dengan telah dipenuhinya persyaratan untuk mengikuti ujian SKRIPSI bagi mahasiswa FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA, dipandang perlu untuk dilaksanakan ujian SKRIPSI dengan tertib dan lancar serta penentuan hasilnya dapat dinilai secara obyektif.
2. Bahwa untuk keperluan dimaksud dipandang perlu mengangkat Panitia Penguji SKRIPSI dengan Keputusan Dekan.

Mengingat : 1. Undang-Undang RI Nomor 2 Tahun 1989
2. Peraturan Pemerintah RI Nomor 60 Tahun 1999
3. Keputusan Presiden RI :
a. Nomor 93 Tahun 1999
b. Nomor 305/M Tahun 1999
4. Keputusan Mendikbud RI :
a. Nomor 0464/O/1992
b. Nomor 274/O/1999
5. Keputusan Rektor UNY Nomor: 1160/UN34/KP/2011

Mengingat
Pula : Keputusan Dekan FPTK IKIP YOGYAKARTA Nomor 042 Tahun 1989

MEMUTUSKAN

Menetapkan
Pertama : Mengangkat Panitia Penguji SKRIPSI bagi mahasiswa FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA yang susunan personalianya sebagai berikut:

1. Ketua	: Sri Emy Yuli S., M.Si.
2. Sekretaris	: Noor Fitrihana, M.Eng.
3. Penguji	: Enny Zuhni Khayati, M.Kes
Bagi mahasiswa	
Nama/No.Mhs.	: Titi Wiranti/11513242001
Jurusan / Prodi	: PTBB/PT. Busana

Kedua : Ujian dilaksanakan pada hari Kamis tanggal 27 Juni 2013 mulai pukul 10.00 WIB sampai dengan selesai, bertempat di R. Ujian Lt. 3

Ketiga : Segala sesuatu akan diubah dan dibetulkan sebagaimana mestinya apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini.



Tempat : di Yogyakarta
Tanggal : 24 juni 2013

Dr. Moch. Bruri Triyono
NIP. 19560216 198603 1 003

Tembusan Yth.:
1. Pembantu Dekan I, II, III FT UNY
2. Ketua Jurusan PTBB
3. Kasub Bag. Pendidikan FT UNY
4. Yang bersangkutan

**LAMPIRAN 6. DOKUMENTASI FOTO KEGIATAN
PENELITIAN**

Lampiran 6.1



Foto 1. Siswa Belajar secara Individu



Foto 2. Interaksi Guru dan Siswa saat diskusi kelompok



Foto 3. Siswa Berdiskusi Kelompok



Foto 4. Siswa Mengerjakan Tes Pilihan ganda



Foto 5. Pemberian Penghargaan Bagi kelompok yang banyak Berperan aktif dalam Pembelajaran

